# دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في خدمات الاتصال المباشر وخدمات ايصال الوثائق : دراسة تحليلية مقارنة للفترة مابين ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ




اعـــــداد

**الدكتور / سالم محمد السالم**

أستاذ مساعد بقسم المكتبات والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية



**اشراف**

**مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية**

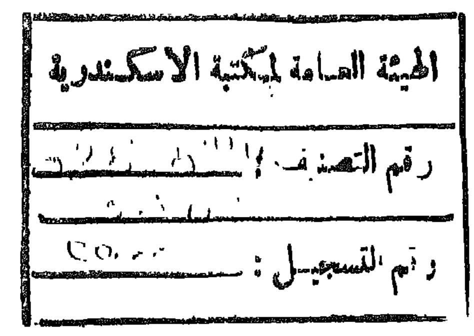
**الادارة العامة للمعلومات**

**الرياض**

**محرم ١٤١٣ هـ**

مجمع الملك فهد لطباعة المصحف
الشريف بالمدينة المنورة

# دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في خدمات الاتصال المباشر وخدمات ايصال الوثائق : دراسة تحليلية مقارنة للفترة مابين ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ








اعـــداد

**الدكتور / سالم محمد السالم**

أستاذ مساعد بقسم المكتبات والمعلومات
كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية


اشراف

**مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية**
**الادارة العامة للمعلومات**
**الرياض**

محرم ١٤١٣ هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

# قائمة المحتويات

## مقدمة

تمثل المعلومات المحور الأساسي للبحث العلمي والتنمية والتطور في كافة مجالات الحياة . فالمعلومات هي شريان الحياة وهي القاعدة التي ينطلق منها الأفراد والمؤسسات في صنع القرارات على كافة المستويات . وتؤكد خطط التنمية السعودية الثالثة والرابعة والخامسة على أهمية المعلومات وعلى دورها في تحقيق أهداف التنمية الوطنية الشاملة .

وتقوم مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بدور ريادي لدفع الحركة التنموية في المملكة العربية السعودية سعياً لوصولها الى مصاف الدول المتقدمة علمياً . ومنذ أن تأسست المدينة في عام ١٣٩٧ هـ وهي تهدف الى بناء قاعدة علمية تقنية لخدمة الوطن في المجالات الزراعية والصناعية والتعدينية وغيرها . ولذا تم إنشاء إدارة خاصة بالمعلومات مهمتها تقديم خدمات المعلومات للأفراد والهيئات العلمية و الأكاديمية داخل حدود المملكة ، وتطوير نظم آلية لبناء قواعد معلومات وطنية (١) .

وقد لاحظ الباحث عدم وضوح الرؤية لدى كثير من الأفراد بالدور الذي تقوم به مدينة الملك عبد العزيز في جمع الإنتاج الفكري العالمي المتعلق بالعلوم والتقنية والهندسة والتعليم والاقتصاد والعلوم الاجتماعية ، ومن ثم بثه للعلماء والباحثين والمخططين وصانعي القرارات في المملكة . وهذا الشعور أعطى الباحث حافزاً لاستعراض الدور الذي لعبته المدينة في خدمات المعلومات خلال عقد من الزمن (١٤٠١ هـ ـ ١٤١٠ هـ) ، وبالذات خدمات الاتصال المباشر وخدمات إيصال الوثائق .

و الواقع أن فكرة الدراسة الحالية قد تمخضت عن دراسة سابقة أجراها المؤلف بعنوان : «خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية : دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين» ، والتي صدرت ضمن السلسلة الاولى لمطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ، وذلك في ربيع الثاني من عام ١٤١٢ هـ ، وكان من ضمن توصياتها ضرورة إجراء أبحاث اضافية

تتنـاول خـدمـات المعلـومـات من زوايـا أخـرى غير زاويـة آراء وأنطبـاعـات المستفيـدين . والحقيقـة أن الدراسـة الحاليـة تختلف عن الـدراسة السـابقـة في مضمـونها وفي منهجها . فبينما تنـاولت الـدراسة الأولى خـدمـات المعلومـات بالمدينـة من واقع آراء المستفيدين وأتخذت مـن المنهج المسحي أسلوبـاً لها ، فان الدراسـة التي نحن بصـددها تقتصر على نمطين من أنماط خـدمات المعلـومات وذلك من واقع الاحصائيـات المتوفـرة لدى إدارة خدمـات المعلومات بـالمدينة خلال فترة زمنية محددة وتتخذ من المنهج التحليلي اسلوباً للدراسة .

ويعتقد الباحث أنه برغم الدراسات القليلة التي تناولت خدمات المعلومات بالمدينة فان هناك حاجة مـاسة لاجراء المزيد من الدراسات التي تكشف لنا عن واقع تلك الخدمات . ويؤيد هذا الرأي تمراز ( ٣ ) حيث ذكر في تقريره العلمي الذي أعده عن خدمـات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز أننـا محتاجون حقاً لأكثر من دراسة مستفيضـة تبرز الدور الذي تؤديه المدينـة في مجال المعلومات ، وذلك نظـراً للمكانـة الريـادية التي تحتلهـا المدينة «في عمليـات تخطيط البحث العلمي في المملكـة والمشاركة في حـل المشكلات التي تعترض عمليـات التنمية الصناعية والزراعية والطبية» .

## هدف الدراسة

إن هدف الباحث من إجراء هذه الدراسـة هو استعراض الدور الذي قامت به مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية والإنجازات التي حققتها خلال عشر سنوات في مجالي خدمـات الاتصال المباشر وخدمات ايصـال الوثائق . وتسعى الدراسة لتحقيق هذا الهدف من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :ـ

١ – ما هي كمية خدمات الاتصال المباشر ؟

٢ – ما هي الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر ؟

٣ – ما هي الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال المباشر ؟

٤ – ما هي كمية خدمات الوثائق التي تم ايصالها للمستفيدين ؟

٥ – ما هي الموضوعات التي تتركز حولها خدمات ايصال الوثائق ؟

٦ – ما هي الهيئات المستفيدة من خدمات ايصال الوثائق ؟

٧ – ما هي الجهات التي يستعان بها في خدمات ايصال الوثائق ؟

## أهمية الدراسة

وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها محاولة علمية رائدة في المجال ، إذ لم يسبق لأحد الباحثين أن تناول إنجازات مدينة الملك عبد العزيز خلال العشر سنوات الماضية باسلوب علمي يكشف لنا عن واقع الخدمات المعلوماتية مدعماً بالارقام والاحصاءات . هذا بالاضافة الى أن نتائج هذه الدراسة تعتبر مهمة لأخصائي المعلومات وللمسؤولين عن خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز وخاصة عند التخطيط لإنشاء خدمات معلومات جديدة أو لتطوير الخدمات القائمة . فعلى ضوء النتائج التي ستسفر عنها هذه الدراسة يمكن صياغة بعض التوصيات المناسبة والمقترحات التي تفيد في رسم سياسة المعلومات بالمدينة مستقبلاً ، وفي وضع خطة لبث الخدمات تستفيد من إنجازات الماضي وتتكيف مع تحديات المستقبل .

## منهج الدراسة

هناك عدة مؤشرات لقياس كفاءة خدمات المعلومات . وقد أقتصر الباحث في معالجة متغيرات هذه الدراسة على ملاحظة وتحليل الاحصائيات المتوفرة لدى إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز . حيث تم عرض تلك الاحصائيات في اشكال وجداول تصف كل متغير وتبين تطوره الزمني ، ومن ثم عكف الباحث على استقراء المعاني خلف هذه الأرقام . ولاشك أن تعزيز متغيرات الدراسة بالارقام والنسب المئوية يعطيها قبولاً وثقة لدى القاريء . فالرقم كما يقولون هو عصب العلم ، والنسب المئوية هي اكثر التصاقاً بعقل القاريء ( الذي تعود على إستخدام تلك النسب في مجالات الحياة العامة ) من الاشكال الاحصائية الاخرى . ويذكر قاسم (٤) في هذا الشأن أن «البيانات التي ترد في شكل جدولي أو رقمي تعد أكثر تعبيراً عن الظاهرة وأكثر موضوعية

من البيانات التي ترد بشكل سردي أو لفظي» .

والجدير بـالذكر أن أثـرتون قد أوردت ٢٠ طـريقة مختلفـة يمكن من خلالها دراسة خدمات المعلومات ومدى مواءمتها لاحتياجات المستفيدين . ومن هذه الطرق دراسـة التقاريـر السنوية لمركـز المعلومات ودراسـة تقاريـر المشروعات وغير ذلك من المطبوعات التي تعكس إنجازات الهيئة خلال مدة زمنية معينة . والـواقع أن دراسـة المطبـوعـات التي تصـدر عن هيئـة مـا سـواء كـانت تلك المطبوعـات على شكل وثائق أو احصـائيات تعـد من المناهـج المعتبرة في العلوم الاجتماعية ، وبـالذات في البحوث المتعلقة بـالافادة من خدمات المعلـومات . بل ان الاعتماد على طرق البحث غير المباشرة مثل تحليل الاستشهادات المرجعية ونحـوها ممـا يعتمد على الـوثائق أو السجلات المكتـوبة يعد أحيـاناً من أفضل الطـرق لبحث الظاهـرة موضـوع الـدراسة وذلك نظـراً لبعد الاسـاليب غير المباشـرة عن التحيـز و عن تأثيـر العوامل الشخصيـة ( ٦ ) . ومن هذا المنطلق كان اعتماد البـاحث في هذه الدراسـة على مطبوعات المدينة وعلى الاحصـائيات التي تتحدث عن إنجازاتها .

## مفهوم خدمات المعلومات

يقصد بخـدمات المعلـومات بصفة عـامة النـاتج النهائي الـذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات . وهـذا الناتج هو حصيلة مالدى مـركز المعلومات من أجهـزة ومـوارد مـاليـة وبشريـة ومـايجري من عمليـات واجـراءات فنيـة غير مباشرة . ومـدينة الملك عبد العزيـز للعلوم والتقنية بـاعتبارها مركـزاً رئيساً في شبكة المعلومات الوطنية تأخذ على عاتقها جزءاً كبيراً من عملية بث المعلومات وتـوصيلهـا من المصدر الى المستفيـد . وتمر خـدمـات المعلـومات عـادة بعـدة خطـوات تتمثل في تلقي الاسئلـة من المستفيديـن ، وتحليلها لمعـرفـة مـايريـده المستفيد بالضبط ، ومـن ثم البحث عن الاجابة في مصادر المعلـومات المختلفة والمتوفـرة في قواعـد المعلومات المحليـة والاجنبية، واخيراً تقـديم الإجابـة اما بصورة شفوية أو مكتوبة وذلك حسب طبيعة السؤال .

إن الهدف الأساسي من وجود أي مركز معلومات هو تقديم الخدمات للمستفيدين ، بل ان مدى نجاح المركز يقاس بقدرته على تقديم المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب . ويمكن أن نقول أن مصطلح ( خدمات المعلومات ) عبارة عن مظلة واسعة تندرج تحتها العديد من الخدمات مثل : الخدمة المرجعية ، تداول الأوعية ، التصوير ، اعداد القوائم البيليوجرافية ، الترجمة ، الاحاطة الجارية ، والنشر . ويعطي عبد الهادي ( ٧ ) تعريفاً مؤجزاً بهذه الخدمات كالتالي :-

**١ – الخدمة المرجعية ( Reference Service )**

وهذه الخدمة تعني الرد على أسئلة الباحثين المحددة أو تزويدهم بوثائق تجيب على استفساراتهم . ويمكن للمستفيدين تقديم أسئلتهم عن طريق الزيارة الشخصية أو الهاتف أو البريد أو الفاكس .

**٢ – خدمة تداول أوعية المعلومات**

**(Information Sources Circulation )**

وهذا النوع من الخدمات يتيح للمستفيدين الاطلاع على وثائق المعلومات داخل المركز أو خارجه ، وتوضع نظم تضبط عملية التداول الخارجي .

**٣ – خدمة التصوير والاستنساخ (Copying and photocopying)**

وهنا يقوم المركز بتقديم الوثيقة في شكل مصور أو منسوخ بالحجم الطبيعي أو في شكل مصغر على ميكروفيلم ، وذلك في حالة صعوبة تقديم الوثيقة بشكلها الأصلي .

**٤ – اعداد القوائم البيليوجرافية والكشافات والمستخلصات**

**( Bibliographies , Indexes , and Abstracts Services )**

وهنا يتم اعداد قائمة بمصادر المعلومات التي تهم المستفيد في مجال تخصصة ، وفي حالة الكشافات فان هذه القائمة تحتوي على البيانات الوصفية للوثيقة ، أما في حالة المستخلصات فان القائمة تحتوي أيضاً على خلاصة بالمحتوى الموضوعي للوثيقة .

### ٥ - خدمة الترجمة ( Translation service )

وتقـوم بهذه الخدمـة بعض مـراكز المعلـومـات ، حيث تعمـد الى التعـريف بـالترجمات المنشورة واتـاحتها أو بيـان طرق الـوصول اليهـا أو القيام بـالترجمة نفسهـا . و لتـوفير هـــذا النـوع من الخدمات فان المراكز تتعاقد مع مجموعة من المترجمين من داخل المركز أو خارجه ، أو تلجأ الى الهيئات المعنية بالترجمة .

### ٦ - خدمة الاحاطة الجارية ( Current Awareness Service )

ويهدف هـذا النــوع من الخدمـات الى تـزويــد المستفيـدين بصفــة دوريـة بالتطورات الحديثة التي تنمي معارفهم . وتعد خدمة الاحاطة الجارية من أهم الخدمات التي تقدمهـا مراكز المعلومات . ويتفرع من هـذا النوع من الخدمات مايسمـى بخدمات البـث الانتقائي للمعلـومات ( SDI ) والمصممـة طبقـاً لاحتياجات كل باحث على حدة . وقد شرعت مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في تقـديم خدمات الاحاطـة الجارية منذ سنوات . وتلقى هـذه الخدمة بالـذات مزيداً من الدعم من قبل المسـؤولين عن ادارة المعلومات بالمدينـة نظراً لأن غالبيـة المستفيدين يعتمدون بشكل أسـاسي على خدمات الاحاطـة الجارية لتنمية معلوماتهم المهنية .

### ٧ - النشر ( Publishing )

تقوم بعـض مراكـز المعلومـات باصـدار المطبوعـات وتوزيعهـا على الأفراد والهيئات المستفيدة ، واحيـانا تتعاقد مع مطابع خـارجية لانجاز عمل الطبع . ومن أمثلـة المواد التي تقـوم المراكــز بنشرهـا الكشافـات ، الفهـارس ، أدلـة الانتاج الفكري ، النشرات الاعـلامية ، وأدلة الأفراد والمؤسسـات . وبالنظر الى الخارطـة التنظيمية لمدينـة الملك عبـد العزيـز والمعتمـدة من اللجنـة العليـا لـلإصـلاح الاداري في ١٦ / ٥ / ١٤٠٨ هــ نـلاحظ أن هنـاك إدارة مستقلـة مسؤولـة عن الطباعة و النشر يطلق عليهـا « الادارة العامة للتوعيــة العلمية و النشر » . وتتبع هـذه الإدارة من حيث التسلسـل الإداري نـائب رئيس المدينـة لدعم البحث العلمي ( ٨ ) .

وهكذا يتضح لنـا من أنماط الخدمات المذكورة سابقاً أن مصطلـح «خدمات المعلومات» يشمل كل مـا يتعلق بتوفير مصادر المعلومات المنـاسبة للمستفيدين واحـاطتهم بما يجد مـن إنتـاج فكـري في مجال تخصصهم وتلبيـة احتيــاجـاتهم المعلوماتية مهما بلغت درجـة تنوعها وتعقدها . وهذه الـدراسة بالذات تقتصر على شكلين من أشكـال الخدمات المعلـوماتيـة وهما خدمـات الاتصال المبـاشر وخدمـات ايصال الـوثائق . وسنشرح المقصـود بهاتين الخدمتين في الجزء التالي والمتعلق بمحاور الدراسة .

## محاور الدراسة

تدور هذه الدراسة حول محورين أساسيين هما :ـ

- خدمات الاتصال المباشر On - line Searching Services
- خدمات إيصال الوثائق Document delivery services

### أولاً : خدمات الاتصال المباشر

ويقصد بتلك الخدمـات تزويد المستفيـد بقائمـة تضم البيانات الـوصفية أو البليوجرافية في مـوضوع بحثه . ويوجد بمدينة الملك عبـد العزيز قسم خاص بـاداء هذا النـوع من الخدمات ، حيث يقـوم بتلبيـة رغبات البـاحثين من كافـة أرجاء المملكة للحصول على المعلومات العلمية والتقنية الحديثة . والقسم يوفر على المستفيدين الكثير من الوقت والجهد والمال . فـالخدمات تقدم مجاناً ، وكل الذي يعملـه المستفيد هـو أن يتقدم بطلبه للحصـول على المعلومـات عن طريق البريد أو الهاتف أو التلكس أو الفاكس أو يتقدم شخصياً .

وقد تبين من دراسة أجراها السالم ( ٩ ) في هذا الصدد أن النسبة الكبرى من المستفيـدين ( ٥٣,٣٣ ٪ ) تفضل الاتصـال بالمدينـة عن طـريق البريـد . يلي ذلك الاتصال الشخصي ( الزيارة ) بنسبة ( ٢٩,١٦ ٪ ) ، ثم الفاكس بنسبة ( ٩,١٦ ٪ ) ، فالهاتف بنسبـة ( ٨,٣٣ ٪ ) . والاتصال الشخصي هـو بالطبع أفضل هذه القنـوات لأنه يتيح للبـاحث فرصة الإفـادة من مكتبة المدينـة . فالى

جانب قواعد المعلومات المحلية والعالميـة ، توجد بالمدينة مكتبة متطورة تحتوي على ١١,٠٠٠ كتاب و ٣٥٠,٠٠٠ وثيقة علمية على شكل بطاقات مصغرة ( ميكروفيش ) ، اضافة الى اكثر من ١٤٠,٠٠٠ مقالة علمية . وتشترك المكتبة كذلك في ٣٥٠ دوريـة علمية . ولمسـاعدة البـاحث على الإفادة من معلـومات المكتبة يتم توفير خدمات المراجع والمنشورات والإعارة والتصوير ( ١٠ ) .

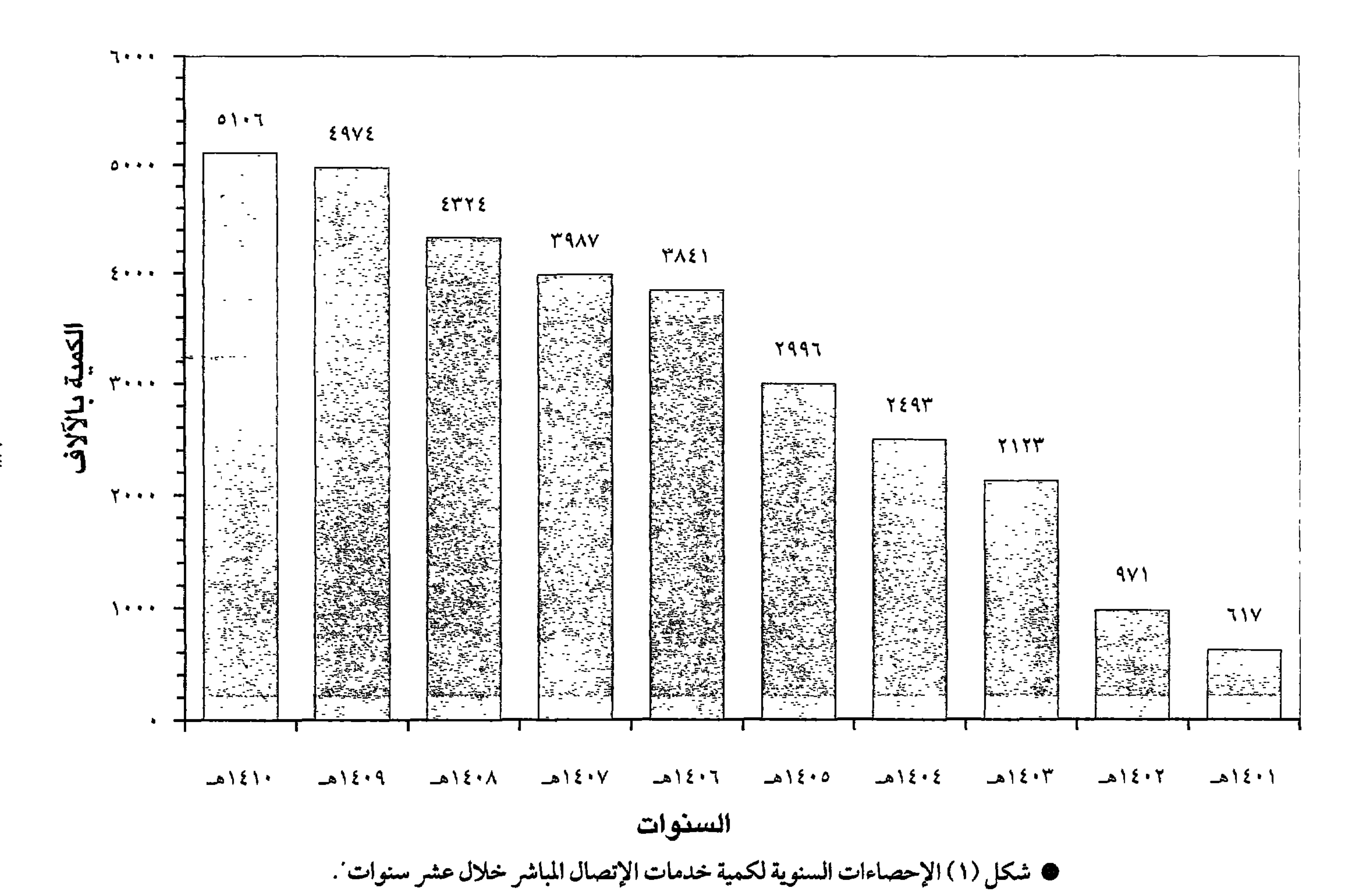
وللحصـول على المعلـومـات المطلـوبـة فإن قسم الاتصــال المبـاشر يقـوم بالاستعانة بعدة مصادر محليـة وأجنبية ، وسنتحدث عن هذه المصادر في مكان آخر من هذه الدراسة . وقد بلغ مجموع الأبحاث التي أجريت على الخط المباشر خـلال عشر سنـوات من عمـر المدينـة ( ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ ) مـايـزيـد على ٣٠,٠٠٠ بحث ، وذلك كما هـو واضح من الارقـام المذكـورة في الصفحـات الآتية .

ويتفرع عن خدمـات الاتصال المباشر كمحور أساسي في هذه الـدراسة عدة محاور أو متغيرات فرعية تتمثل في :-

- كمية خدمات الاتصال المباشر .
- الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر .
- الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال المباشر .

**١ ـ كمية خدمات الاتصال المباشر**

يعد الاتصـال المباشر بقـواعد المعلومـات أحد الخدمات التي تـوليها مـدينة الملك عبـد العـزيـز جل عنـايتهـا ايمانـا منهـا بـدعم وتشجيع البحث العلمي ومساعـدة الباحثين على الإفـادة من الخدمـات المتاحـة . وتقوم إدارة خـدمات المعلومـات بالمدينـة باعـداد تقاريـر واحصاءات سنـوية تحصر كميـة خدمـات الاتصــــال المبـــاشر . ويشير الشكـل رقم ( ١ ) الى أن مجموع الأبحاث التي أجـريت للفترة مابين ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ بـاستخـدام الخط المباشر قـد بلغت ٣١,٤٣١ بحثـاً ، أي بمعدل ٣,١٤٣,٠١ بحث كـل عام ، وبمعـدل ٢٦٢ بحث كل شهر ، وبمعدل ٦٥ بحث كل أسبوع ، وبمعدل ٩ أبحاث كل يوم .



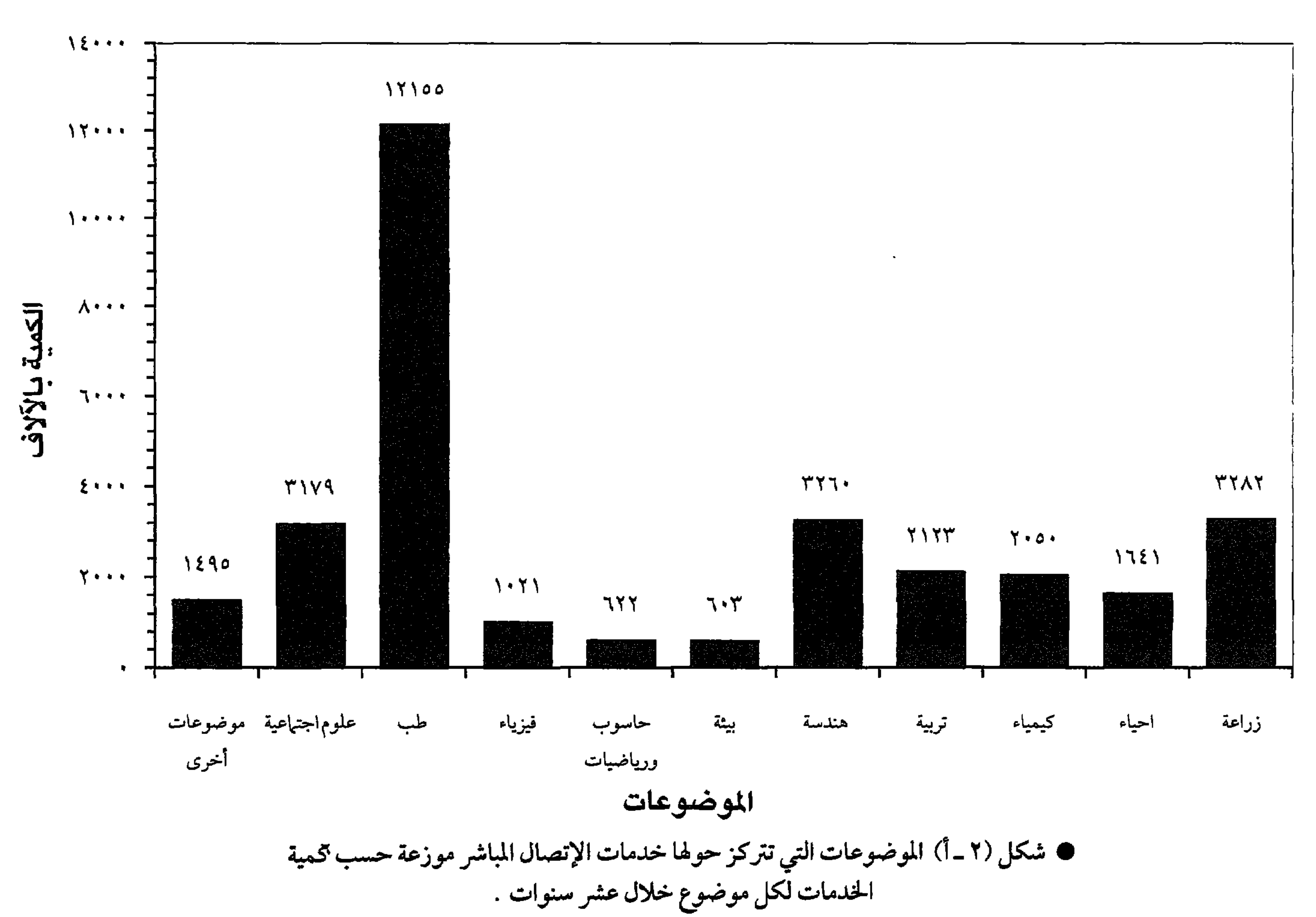

● شكل (١) الإحصاءات السنوية لكمية خدمات الإتصال المباشر خلال عشر سنوات٬.

ويبدو واضحاً من الشكل رقم ( ١ ) أن كمية الأبحاث التي أجريت عن طريق الخط المباشر خلال عقد من الزمن تتصاعد تدريجياً ، وأن كل عام يشهد زيادة في كمية الاتصال عن العام الذي قبله وهكذا . هذا وبينما بلغ مجموع الأبحاث في عام ١٤٠١ هـ ٦١٧ بحثاً فقط ، قفز رقم الابحاث في عام ١٤١٠ هـ إلى ٥١٠٦ بحثاً ، وهذه بلاشك قفزة جبارة ووثبة سريعة . ويمكن تفسير زيادة الطلب على خدمات الاتصال المباشر في السنوات الأخيرة بأن المستفيدين أنفسهم يزداد عددهم كل عام ، وبالتالي تزداد احتياجاتهم المعلوماتية ويزداد الطلب على خدمات المعلومات . وربما كان أيضاً للتحسن الذي طرأ على إمكانات مدينة الملك عبد العزيز مادياً وبشرياً وتقنياً في السنوات الأخيرة أثره على زيادة الانتاج وكسب أكبر عدد ممكن من طلبات المستفيدين ، ومعروف أن زيادة العرض يصحبه عادة زيادة في الطلب . اضافة الى ذلك فان مكانة المدينة العلمية قد أصبحت تزداد ثقلاً مع مرور السنوات وذلك بفضل الخدمات التي تقدمها للعلماء والباحثين عبر قنوات عديدة ، وبفضل ماتقوم به من محاولات جادة لتطوير قواعد المعلومات المحلية وللاتصال المباشر بقواعد المعلومات الأجنبية أو الحصول عليها بواسطة أقراص الليزر المتراصة .

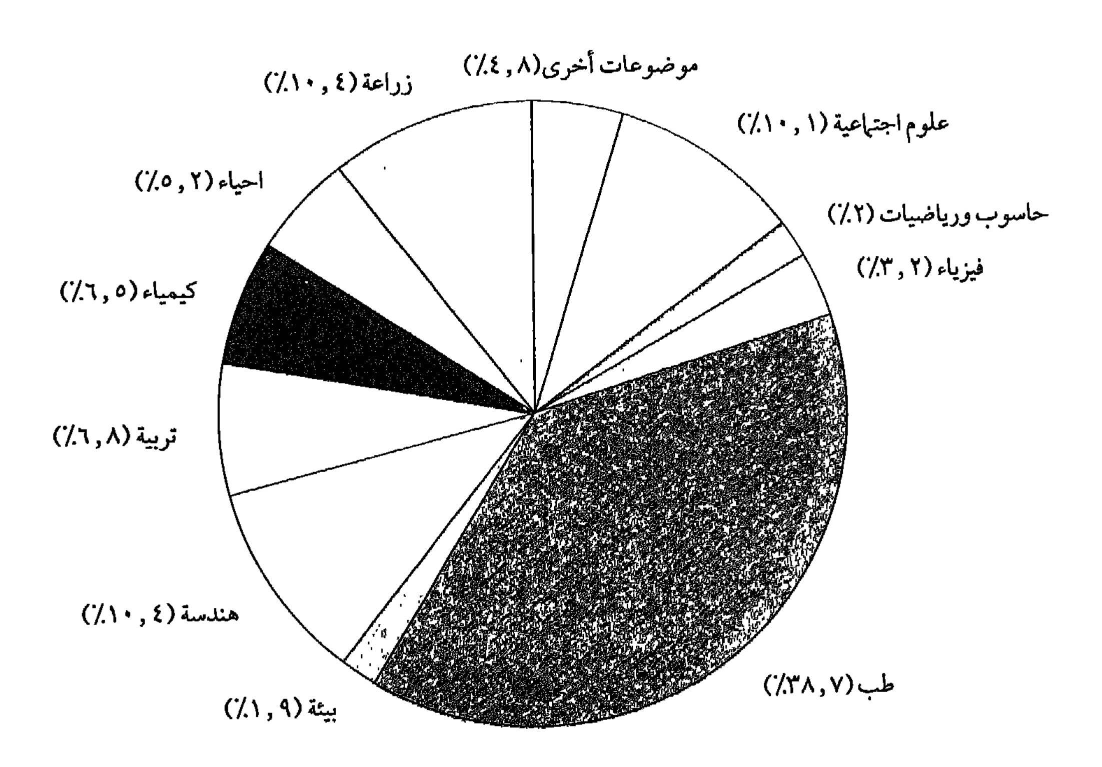
**٢ ـ الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر**

إن معرفة الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر تعطينا فكرة عن المجالات التي ينتمي اليها المستفيدون من خدمات المعلومات ، وأي هذه المجالات ينبغي إعطاؤه إهتماماً أكثر عند بناء المجموعات أو تطوير قواعد المعلومات . كما أن مثل هذه المعرفة قد تساعدنا على التنبؤ بالاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين . فالموضوعات التي يتركز حولها الاستخدام في فترة من الفترات قد تكون مؤشراً على كثرة الاستخدام في فترات لاحقة . ومن هذا المنطلق كان اهتمام الباحث بتحليل كمية الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال على الخط المباشر ، وبيان النسبة المئوية لكل موضوع ، وذلك كما هو موضح في الشكلين رقمي ( ٢ / أ ، ٢ / ب ) .

ويتضح من هذين الشكلين أن مجال الطب هو المهيمن على بقية المجالات من




● شكل (٢ ـ أ) الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الإتصال المباشر موزعة حسب كمية الخدمات لكل موضوع خلال عشر سنوات .




● شكل (٢ ـ ب) الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الإتصال المباشر موزعة حسب نسبة الخدمات المئوية لكل موضوع خلال عشر سنوات .

حيث كمية الأبحاث التي أجريت بواسطة استخدام الخط المباشر خلال عقد من الزمن . فقد بلغ مجموع الأبحاث الطبية ١٥٥ , ١٢ بحثاً ، أي بنسبة (٣٨,٧ ٪ ) من مجموع الأبحاث التي أجريت في كل الموضوعات .

وكون الطب يأتي في رأس القائمة ويحتل نصيب الأسد من مجموع الأبحاث التي تجريها المدينة على الخط المباشر ، فان هذه الحقيقة تعد مؤشراً جيداً على مدى حاجة الأطباء للمعلومات . فالمنتمين لهذه المهنة هم عادة أحرص الناس على الاحاطة بمستجدات العصر وملاحقة المتغيرات التي لها انعكاس على المجال الطبي . وحبذا لو أجريت دراسات متعمقة عن احتياجات الاطباء المعلوماتية على اعتبار أنهم يمثلون شريحة متميزة من المستفيدين ، وبالتالي يمكن انشاء أو تطوير قاعدة معلومات طبية أو نظام معلومات يتكيف مع اهتمامات وسلوك الأطباء في البحث عن المعلومات . فمثل هذه الدراسات قد تكشف لنا عن مصادر المعلومات الأخرى التي يلجأ اليها الاطباء للحصول على المعلومات بالاضافة الى المدينة . ولعل أحد هذه المصادر مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث الطبية إذ تتوفر فيه قاعدة معلومات طبية مرتبطة بقاعدة OCLC بولاية اوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية . وهناك بالطبع قنوات أخرى يستقي منها الأطباء معلوماتهم . وقد يثار هنا سؤال وهو لماذا ارتفعت نسبة الاقبال على خدمات الاتصال المباشر بالمدينة من قبل المنتمين لمهنة الطب على الرغم من وجود خدمات معلومات متعددة في المملكة لسد احتياجات الاطباء ؟

ونعود مرة أخرى الى الشكلين السابقين (شكل رقم ٢/ أ ، ٢/ ب) ونقول أنهما قد اعطيانا صورة مجملة عن الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر خلال عقد من الزمن . ولعل القاريء بحاجة الى صورة مفصلة توضح له بشكل أكثر تطورات الاتصال المباشر لكل موضوع من الموضوعات بشكل سنوي ، وبالتالي يمكن تتبع حركة الزيادة أو النقص في كمية الخدمات خلال كل عام من الأعوام العشرة ، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم ( ١ ) .

| الموضوعات / السنوات | ١٤٠١ | ١٤٠٢ | ١٤٠٣ | ١٤٠٤ | ١٤٠٥ | ١٤٠٦ | ١٤٠٧ | ١٤٠٨ | ١٤٠٩ | ١٤١٠ | المجموع | النسبة٪ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| زراعة | ١٠٩ | ١٤٦ | ٢٢٠ | ٢١٥ | ٣٢٢ | ٣٤٨ | ٣٩٦ | ٤٦١ | ٥٣٢ | ٥٣٣ | ٣٢٨٢ | ١٠,٤ |
| احياء | ٦١ | ٨٠ | ١٤٢ | ١٣٤ | ١٢٧ | ١٧٧ | ٢١٥ | ٢٧٤ | ٣٢٤ | ١٠٧ | ١٦٤١ | ٥,٢ |
| كيمياء | ٥٤ | ٨٦ | ١٦٤ | ١٤٤ | ١٥٥ | ٢٣٥ | ٣٠٨ | ٣٠١ | ٣٥٨ | ٢٤٦ | ٢٠٥١ | ٦,٥ |
| تربية | ٣٩ | ٢٥ | ٦٠ | ٩٠ | ١٢٥ | ١٧٩ | ٢٥٤ | ٣٥٧ | ٤١٩ | ٥٧٥ | ٢١٢٣ | ٦,٨ |
| هندسة | ٨٥ | ١١٣ | ١٧٠ | ٢٤٦ | ٣٨٥ | ٣٦٥ | ٤٠٨ | ٤٨١ | ٥٣١ | ٤٧٦ | ٣٢٦٠ | ١٠,٤ |
| بيئة | ٤٢ | ٤٤ | ٤٤ | ٦٥ | ٦٤ | ٧٥ | ٣٧ | ٦١ | ٩٩ | ٧٢ | ٦٠٣ | ١,٩ |
| حاسوب ورياضيات | ٢٤ | ١٧ | ٦٣ | ٥٩ | ٦٥ | ٤٣ | ٥٣ | ٦٠ | ٧٧ | ١٦١ | ٦٢٢ | ٢ |
| فيزياء | ١٩ | ١٣ | ٢١ | ٥٠ | ٥٩ | ١٠٥ | ١٦٧ | ٢٢٣ | ٢٦٩ | ٩٥ | ١٠٢١ | ٣,٢ |
| طب | ١٢٢ | ٣٧٢ | ١٠٦١ | ١٢٥٩ | ١٢٣٣ | ١٤٣٧ | ١٧٨١ | ١٦١٠ | ١٦٨١ | ١٥٦٣ | ١٢١٥٥ | ٣٨,٧ |
| علوم اجتماعية | ٤٦ | ٥٥ | ١١٥ | ١٢٩ | ٢٤٣ | ٢٨٨ | ٣٢٤ | ٤٢٧ | ٤٧٤ | ١٠٧٨ | ٣١٧٩ | ١٠,١ |
| موضوعات اخرى | ١٦ | ٢٠ | ٦٣ | ٦٦ | ٢١٨ | ٥٨٩ | ٤٤ | ٦٩ | ٢١٠ | ٢٠٠ | ١٤٩٥ | ٤.٨ |
| المجموع | ٦١٧ | ٩٧١ | ٢١٢٣ | ٢٤٩٣ | ٢٩٩٦ | ٣٨٤١ | ٣٩٨٧ | ٤٣٢٤ | ٤٩٧٤ | ٥١٠٦ | ٣١.٤٣٢ | ٪١٠٠ |

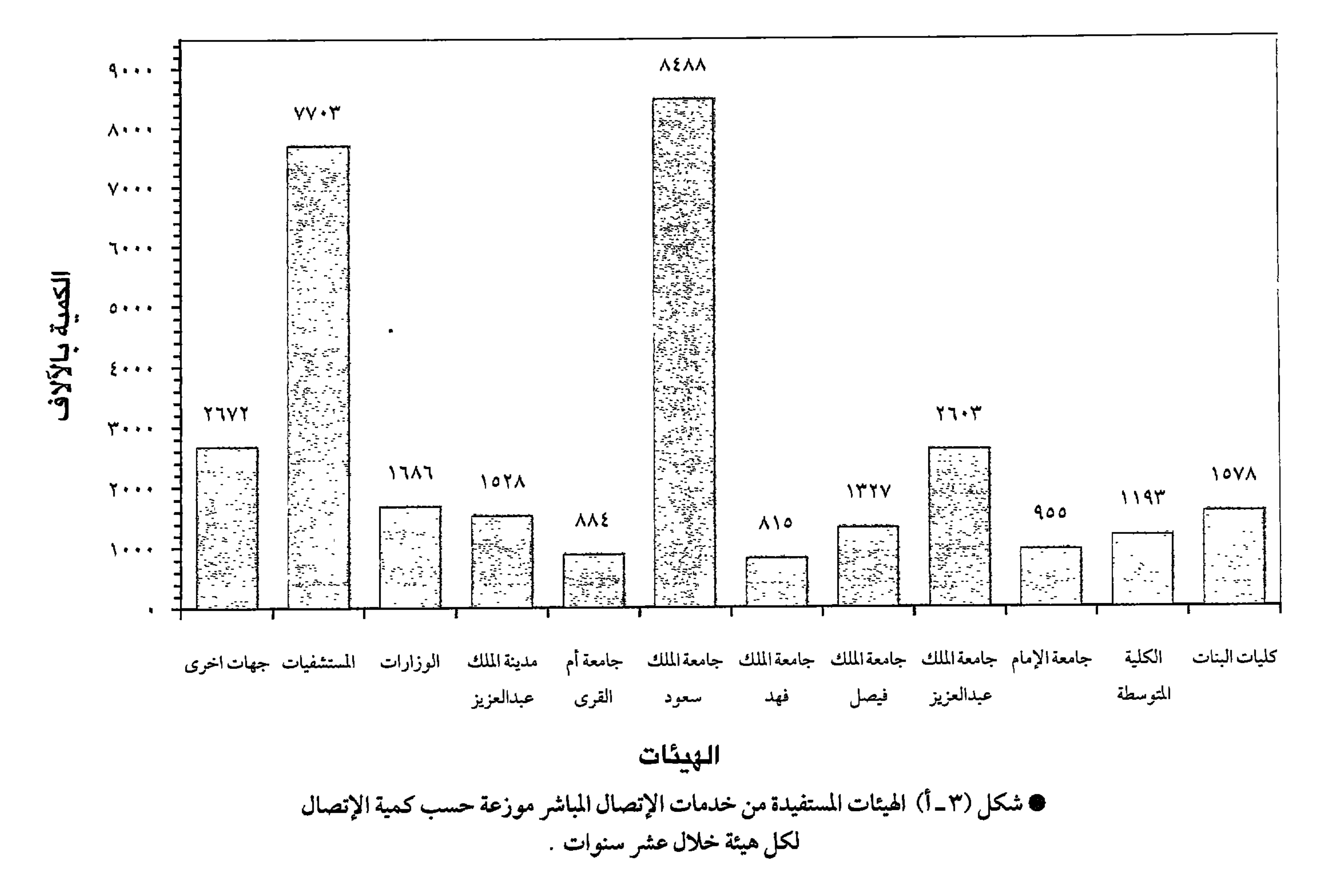
● جدول رقم (١) الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر موزعة حسب كمية الاتصال السنوي لكل موضوع من الموضوعات خلال عشر سنوات .

ويشير جدول توزيع الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر حسب كمية الاتصال السنوي جدول رقم (١) الى أن كل عام يشهد زيادة في كمية الاتصال عن العام الذي قبله . ولو القينا نظرة فاحصة على مجال العلوم الاجتماعية على سبيل المثال لأمكننا ملاحظة أن هناك صعوداً تدريجياً في كمية خدمات الاتصال المباشر خلال العشر سنوات المدروسة ، حيث ازدادت كمية الأبحاث السنوية بالشكل التالي : ٤٦ ، ٥٥ ، ١١٥ ، ١٢٩ ، ٢٤٣ ، ٢٨٨ ، ٣٢٤ ، ٤٢٧ ، ٤٧٤ ، ١٠٧٨ . وهذا يعنى أن الزمن عامل مؤثر فى الاحتياجات المعلوماتية ، وأن حاجة المستفيدين للمعلومات تزداد مع الأيام . ولهذه النتيجة إنعكاس مباشر على رسم خطة لتوقعات الإفادة من الخدمات مستقبلاً . فانجازات الماضي غالباً ماتعكس صورة حقيقية لعالم الغد . هذا وربما كان أيضاً لزيادة اهتمام ووعي الباحثين فى العلوم الاجتماعية بالخدمات التى تقدمها المدينة أثره فى حدوث ظاهرة الاقبال المتزايد على خدمات البحث المباشر فى قواعد المعلومات . أو ربما كان اهتمام المدينة بالعلوم الاجتماعية اضافة الى العلوم البحتة والتطبيقية هو الدافع وراء تلك الظاهرة .

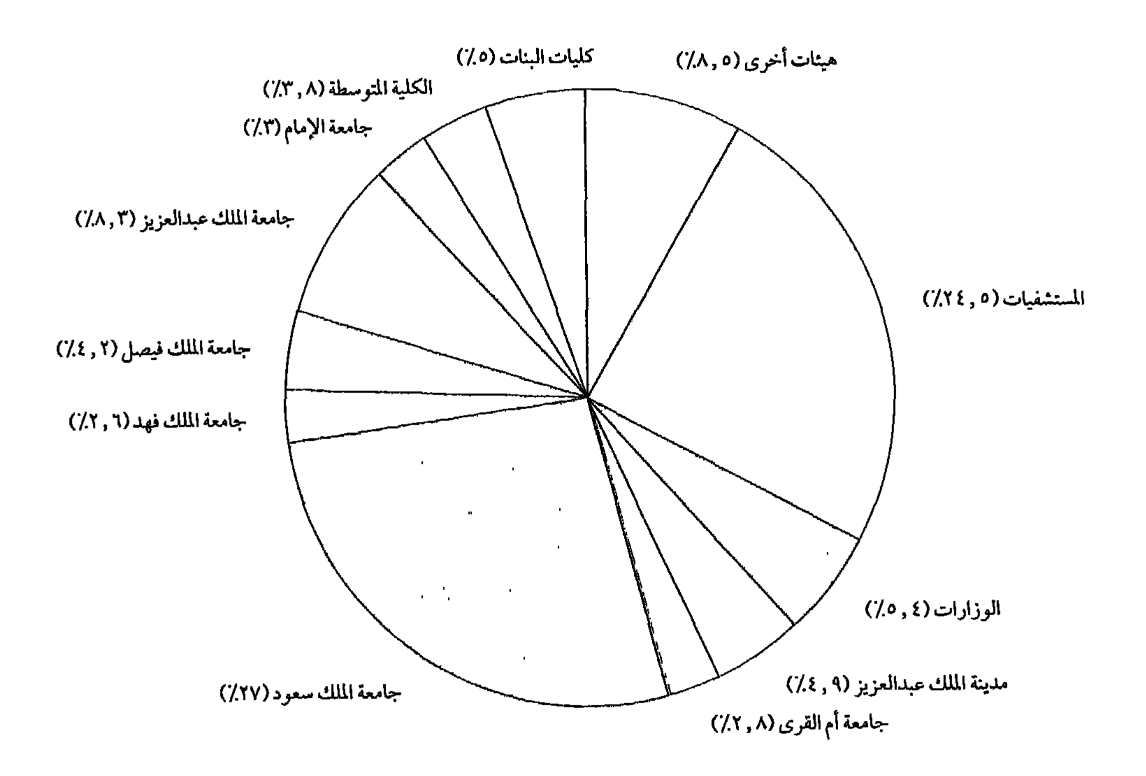
**٣ ــ الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال المباشر**

خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية متاحة كما أشرنا من قبل للأفراد والهيئات على السواء ، ولذا يمكن لأي هيئة أو مؤسسة تقع داخل المملكة الإفادة من المعلومات المتوفرة بالمدينة . والتعرف على الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال المباشر يعتبر ذا أهمية من حيث كونه يعطينا فكرة عن مدى تلبية المدينة للاحتياجات المعلوماتية لمؤسسات المجتمع ، ومدى اعتماد الهيئات على المدينة كمصدر من مصادر المعلومات التي يمكن اللجوء اليها عند الحاجة . ويوضح الشكلان رقمي (٣/ أ ، ٣/ ب) كمية الإفادة من خدمات الاتصال المباشر لكل جهة بالأرقام والنسب المئوية ، وذلك للفترة مابين ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ .

ويتضح من هذين الشكلين أن جامعة الملك سعود هي أكثر الهيئات اقبالاً على خدمات الاتصال المباشر خلال المدة المذكورة ، حيث بلغ مجموع ماطلبته




● شكل (٣ ـ أ) الهيئات المستفيدة من خدمات الإتصال المباشر موزعة حسب كمية الإتصال لكل هيئة خلال عشر سنوات .




● شكل (٣ ـ ب) الهيئات المستفيدة من خدمات الإتصال المباشر موزعة حسب نسبة الإتصال المئوية لكل هيئة خلال عشر سنوات .

من أبحاث ٨٤٨٨ بحثاً ، أي بنسبة ٢٧ ٪ من مجموع الأبحاث التي تم طلبها والبالغ عددها ٣١٤٣٢ بحثاً . ويلي جامعة الملك سعود من حيث كمية الإفادة من خدمات الاتصال المباشر المستشفيات السعودية ، حيث بلغ مجموع ماطلبته من بحوث ٧٧٠٣ بحثاً ، وذلك بنسبة ٢٤,٥ ٪ .

وبناء على النتائج السابقة يمكن أن نقول أن جامعة الملك سعود والمستشفيات السعودية قد استحوذت على ما يزيد بقليل على نصف كمية خدمات الاتصال المباشر بالمدينة ( ٥١,٥ ٪ ) ، والنصف الآخر تتقاسمه هيئات أخرى ، ولانعتقد أن هذه الظاهرة تدعو للاستغراب . فبالنسبة للمستشفيات سبق أن أوضحنا أن المنتمين لمهنة الطب هم أنشط المستفيدين في البحث عن المعلومات وأكثرهم حرصاً على الإحاطة بما يجري في العالم من بحوث واكتشافات لها علاقة بمهنتهم . وأما بالنسبة لجامعة الملك سعود فهذه كما نعلم جامعة ضخمة وتضم العديد من التخصصات العلمية والتقنية وينتمي لها مجموعات كبيرة من أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيدين وطلبة الدراسات العليا بالاضافة الى طلبة المرحلة الجامعية الاولى . وقد لايكون في مقدور الجامعة تلبية الاحتياجات المعلوماتية لهذا العدد الضخم من العلماء والباحثين . ولذا فمن الطبيعي أن يلجأ منسوبي تلك الجامعات لمركز معلومات وطني كمدينة الملك عبد العزيز لتزويدهم بالمعلومات التي تعجز الجامعة عن توفيرها لأسباب عديدة . ويجب أن نضع في الاعتبار بهذه المناسبة أنه تتوفر للمدينة ظروف تحسد عليها وقد لاتتوفر لهيئات كثيرة ، فهي مستقلة إداريا وتتبع مجلس الوزراء مباشرة ولها ميزانية مستقلة ، هذا بالاضافة الى أنها تتمتع بامكانات فنية ومادية وتقنية وبشرية ونحو ذلك مما لايتوفر لهيئات كثيرة في الدولة من جامعات وغيرها .

كما أن القرب الجغرافي بين جامعة الملك سعود ومدينة الملك عبد العزيز يحفز على كثافة إستخدام الجامعة للمدينة . وقد كشفت عدة دراسات عن وجود علاقة بين العامل الجغرافي واستخدام مصادر المعلومات، ومن ذلك دراسة سوبر ( ١١ ) Soper التي أجراها عام ١٩٧٢ للحصول على درجة الدكتوراه .

وقد أثبتت هذه الـدراسة أنه كلما كان المصدر المعلومـاتي أقرب منالا من المؤلف كلما أرتفعت احتمالات الاستشهـاد بـه . كما أثبتت أيضـاً أن حـوالي ٥٩ ٪ من مجموع الأعمال المستشهد بها توجـد ضمن المقتنيات الشخصية للمؤلفين ، وأن حـوالي ٢٦٪ توجـد ضمن مقتنيـات مكتبـات المؤسسات التي يتبعـونها ، وأن حـوالي ١٠٪ من هـــذه الأعمال تـوجـد في مكتبـات أبعـد منـالا مـن النـاحيـة الجغرافية . هذا ولاعطاء القاريء صورة أكثر وضوحاً وأكثر تفصيلاً عن حركة إفـادة الهيئـات من خدمـات الاتصـال المبـاشر حسب كمية الإفـادة لكل هيئـة وخـلال كل عـام من الأعـوام العشرة ، فـان الجدول رقم ( ٢ ) يعـرض هـذه الصورة .

ويشير هذا الجدول بصفة عـامة الى أن هناك تفاوتاً ملحـوظاً بين الهيئات من حيث كميـة إفادتها مـن خدمـات البحث المبـاشر خلال كـل عام من الأعـوام المدروسة . والنمط الغـالب على الجدول هو تواضع كمية الإفـادة في السنوات الخمس الأولى وازديادها في السنوات الخمس الأخيرة ( ١٤٠٦ - ١٤١٠ هـ) . ومما يـدعو الى الدهشـة في هذا الصدد تـدني نسبة الإفادة لبعض هـذه الهيئات . ويمكن تعليل ذلك بجهـل غـالبيـــة المنتمين للجهـات المذكـــورة بخـدمـــات المعلومـات التي توفرهـا المدينة ، والانسـان كما يقولون عـدو لما يجهل ، أو أنه تعوزهم طـريقة الإفادة من المعلومـات المتوفرة . ويؤكـد هذه الحقيقة لانكستر (١٢) Lancaster بقوله أن الدراسـات المسحية التي تعرضت للمستفيدين في مختلف الأوساط قـد أكدت على « أن هنـاك قطاعات عـريضة من أعضـاء هذه الأوساط لايعلمون شيئاً على الاطلاق عن كثير من خـدمات المعلومات المتاحة لهم . ويـــدرك البعض الآخـر وجـــود بعض الخدمـــات ولكن بشكل يفتقـــر للوضـوح ، إلا أنهم لم يفيدوا منها على الاطـلاق نظراً لاعتقادهم بأنها مـوجهة لخدمـة الآخرين ، ولايعـرفون سـوى القليل عما يمكن أن تحققه لهم . وهنـاك بعض آخر يمكن أن يفيـدوا من بعض الخدمات القائمـة ، إلا أنهم لا يملكون القـدرة على استغلالها استغـلالا كامـلاً نظـراً لعجزهـم عن إدراك أو استيعـاب إمكاناتها الحقيقية » .

| الهيئات / السنوات | ١٤٠١ | ١٤٠٢ | ١٤٠٣ | ١٤٠٤ | ١٤٠٥ | ١٤٠٦ | ١٤٠٧ | ١٤٠٨ | ١٤٠٩ | ١٤١٠ | المجموع | النسبة٪ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| كلية البنات | ٧٦ | ٤٤ | ٧٩ | ٥٣ | ١١٠ | ١٤٩ | ١٩٩ | ٢٦٨ | ٣٠٧ | ٢٩٣ | ١٥٧٨ | ٢,٥ |
| الكلية المتوسطة | ١٢ | ٨٨ | ٩٦ | ١٠٥ | ٦٨ | ١١٣ | ١٤٠ | ١٨٩ | ٢٢١ | ١٦١ | ١١٩٣ | ٣,٨ |
| جامعة الإمام | ٥ | صفر | ٦ | ١٦ | ٣٣ | ١٠٣ | ١٣٦ | ١٨٢ | ٢١٥ | ٢٥٩ | ٩٥٥ | ٣ |
| جامعة الملك عبدالعزيز | ١٠١ | ١٣٤ | ٢٢٢ | ٢٨٣ | ٢٨٥ | ٢٦٢ | ٢٨٥ | ٣٢٢ | ٣٦١ | ٣٤٨ | ٢٦٠٣ | ٨,٣ |
| جامعة الملك فيصل | ٤٨ | ٦٤ | ٤٧ | ١٣٦ | ١١٠ | ١١٢ | ١٦٥ | ٢٣٤ | ٢٧٩ | ١٣٢ | ١٣٢٧ | ٤,٢ |
| جامعة الملك فهد | ٤٢ | ٢٢ | ٣٧ | ١٠ | ٥٩ | ١٠٠ | ١١٣ | ٢٩٧ | ٢٢٢ | ١٣ | ٨١٥ | ٢,٦ |
| جامعة الملك سعود | ٢١٦ | ٢٥٥ | ٥٤٤ | ٧٣٧ | ٨٢٧ | ٨٢٥ | ٩١٢ | ٩٣٢ | ١٢٩٢ | ١٩٤٨ | ٨٤٨٨ | ٢٧ |
| جامعة أم القرى | ١ | ١ | ٢٢ | ٢٦ | ٥٠ | ١٠٠ | ١٦٣ | ١٨٦ | ٢٢١ | ١١٤ | ٨٨٤ | ٢,٨ |
| مدينة الملك عبدالعزيز | ٦ | ٣٢ | ٤٤ | ٧٧ | ١٣٠ | ١١٩ | ١٩٥ | ٢٨٣ | ٣٢٧ | ٣١٥ | ١٥٢٨ | ٤,٩ |
| الـــوزارات | ٣٧ | ٥٢ | ١٠٧ | ١١٢ | ١٨٨ | ١٤٣ | ١٨١ | ٢٣٢ | ٢٧٩ | ٤٢٥ | ١٦٨٦ | ٥,٤ |
| المستشفيات | ٣٨ | ٢١٩ | ٧٧٥ | ٧٨٢ | ٧٧٩ | ١٠٢٤ | ١٢٨١ | ١٠٣٩ | ١٠٩٩ | ٦٦٧ | ٧٧٠٣ | ٢٤,٥ |
| هيئات أخرى | ٣٤ | ٦٠ | ١٦٢ | ١٥٦ | ٤٠٩ | ٧٩١ | ٢١٧ | ٢٦٠ | ١٥٢ | ٤٣١ | ٢٦٧٢ | ٨,٥ |
| المجمـوع | ٦١٦ | ٩١٧ | ٢١٢٣ | ٢٤٩٣ | ٢٩٩٦ | ٣٨٤١ | ٣٩٨٧ | ٤٣٢٤ | ٤٩٧٥ | ٥١٠٦ | ٣١٤٣٢ | ٪١٠٠ |

● جدول رقم (٢) الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال المباشر موزعة حسب كمية الافادة السنوية لكل هيئة خلال عشر سنوات .

وتبدو مشكلة تدني الوعي بخدمات المعلومات واضحة بالنسبة لجامعة الإمام . وبحكم أن الباحث ينتسب لهذه الجامعة فهو يدرك تماماً حجم المشكلة ومصدرها . فالاعتقاد السائد عند جمهرة المنتمين لهذه الجامعة هو أن خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز تقتصر فقط على مجالات « العلوم والتقنية»، وأنه لاعلاقة لها بالمجالات « الإنسانية والاجتماعية » مما يدخل في نطاق تخصص الجامعة ، ولهذا السبب يعتمد غالبية منسوبي جامعة الإمام بشكل كبير على خدمات المعلومات التي تقدمها جهات أخرى غير المدينة مثل مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية . والواقع أنه حتى مدينة الملك عبد العزيز تتوفر لديها قواعد معلومات تغطي مجالات التعليم والاقتصاد والعلوم الاجتماعية ، وهذه تعد من صلب التخصصات التي تدرس في جامعة الإمام . ونؤكد هنا ماذكرناه في الصفحات السابقة من حاجتنا الماسة لاجراء المزيد من الدراسات الميدانية التي تكشف لنا عن سلوك الأفراد في البحث عن المعلومات وتساعدنا في التعرف على العوامل التي تحفز الأفراد لتفضيل مصدر معلومات معين على المصدر الأخر . وفي مقالة للباحث (١٣) بعنوان « ظاهرة البحث عن المعلومات » والمنشورة في المجلد الثالث عشر من مجلة عالم الكتب لعام ١٤١٢ هـ ، عرض للظروف الاجتماعية والنفسية التي قد تؤثر في أساليب بحث الأشخاص عن مصادر المعلومات . فالانسان كائن معقد وتختلف الأسباب التي تدفعه للبحث عن المعلومات باختلاف مكانه وزمانه وعمره الزمني ومستواه التعليمي واللغات التي يجيدها وطبيعة عمله والهيئة التي ينتمي اليها وغير ذلك من المؤثرات التي تسيطر على سلوكه في البحث عن المعلومات.

والحقيقة ان مما يزيد من مشكلة تدني الوعي بخدمات المعلومات في المملكة قلة البرامج المعدة لتدريب المستفيدين المحتملين Educating Users تمهيداً لجعلهم مستفيدين فعليين من الخدمات المتاحة . وللأسف أن هذا الجانب برغم أهميته لم يحظ بعد بالقدر الكافي من الإهتمام ليس في المملكة فحسب بل في العالم العربي بأكمله كما أشار الى ذلك السعدون(١٤) . ويقع على عاتق ذوي النفوذ والتأثير في الأوساط الأكاديمية وبصفة خاصة أساتذة

الجامعات مهمة تسـويق خدمات المعلومـات وبيان طرق الإفادة منهـا وإحاطة الآخرين بما يجدّ من إنتـاج فكري في مجال التخصص . ولكن تقـابلنا هنـا عقبة جـوهـريـة وهي ان نسبـة كبيرة من الأسـاتـذة أنفسهم قـد يجهلـون الخدمـات الموجودة ، بل ان بعضهم قد لايعرف كيفية الإفادة ممـا هو موجود فعلاً . وقد تبين من دراسـة أجراهـا نيلسون (١٥) Nelson في هـذا الشأن أن الاستـاذ على علم بنسبة ٥٠ ٪ فقط من خدمات المعلومات المتاحة في المكتبة الجامعية . وبناء على هذه النتيجـة فقد أوصى البـاحث بضرورة إرساء قـواعد لتعـريف أعضاء هيئة التدريس بالجامعات بالخدمات المتاحة لهم ، وايجاد قنوات لاحاطتهم علماً بما يجد من إنتـاج فكـري في مجالات اختصـاصهم وأمـاكن تـواجـد مصـادر المعلومات التي تضم هذا الانتاج .

## ثانياً : خدمات إيصال الوثائق

تمثل خـدمات إيصـال الوثـائق المحور الثـاني لهذه الدراسـة والتي تهدف كما اوضحنا منذ البداية الى التعرف على دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في خدمات الاتصال المبـاشر وخدمات إيصال الوثائق خـلال عقد من الزمن . والفارق بين خدمات الاتصال المباشر وخـدمات إيصال الوثائق أن الأولى تزود المستفيدين فقط بمداخل أو بيـانات وصفية للوثائق تساعدهـم على تقرير ما اذا كانوا يـريدون الحصول على المعلومـات التي تضمها الوثيقة ، بينما الثـانية تزود المستفيدين بالبيانات أو الحقائق التي يحتاجونها على شكل وثائق تسلم لهم .

والذي يحدث عـادة هو أنه بعـد تزويد الباحث بقـائمة ببليوجـرافية من قبل قسم الاتصال المباشر بالموضوعات التي تهمه في مجال بحثه ، قد يرغب البـاحث في الحصول على الـوثائق المدرجـة في القائمـة الببليوجـرافية ، وهنـا يقوم قسم ايصال الوثـائق باستخدام التقنية الحديثـة للاتصال بعدة جهـات خارج المملكة للحصول على الوثائق المطلوبة وذلك في حالـة عدم توفرها محلياً سواء في المدينة نفسها أو في الجامعات السعودية أو في الجهات الأخرى المتعاونة مع المدينة .

والواقع أن ايصال الوثائق للمستفيدين يعد كما يشير لانكستر (١٦) Lancaster

أحـد المقومـات الأساسيـة لنظام المعلـومـات الناجح . ولـذا ينبغي أن تتوافـر لخدمات المعلومات امكـانات ايصال كافية ومناسبـة بهدف ايصال الوثائق التي تسانـد خدمـات إسترجاع الإشارات الـوراقية (خـدمات الاتصـال المباشر) . وتذكر أثرتون ( ١٧ ) في هذا الصـدد أن ايصال المعلومات للمستفيدين يعد من أهم الخدمـات التي تقوم بها مـراكز المعلـومات . إذ لاقيمـة للمعلومـات ما لم يستفد منها أحـد ، ولايمكن للعلماء والباحثين الاضافة لصرح المعـرفة البشرية دونما الوقوف على ماتم في المجال من إنجازات . وايصال المعلومات على شكل وثائق يعـد من أهم مظـاهر الاتصال العلمـي في العصر الحديث ، فهو يسـاعد على تجنب تكرار بحوث سبـق أن أجـريت ، ويحفز على إضافـة أفكار جديدة لرصـيد المعرفـة البشـرية .

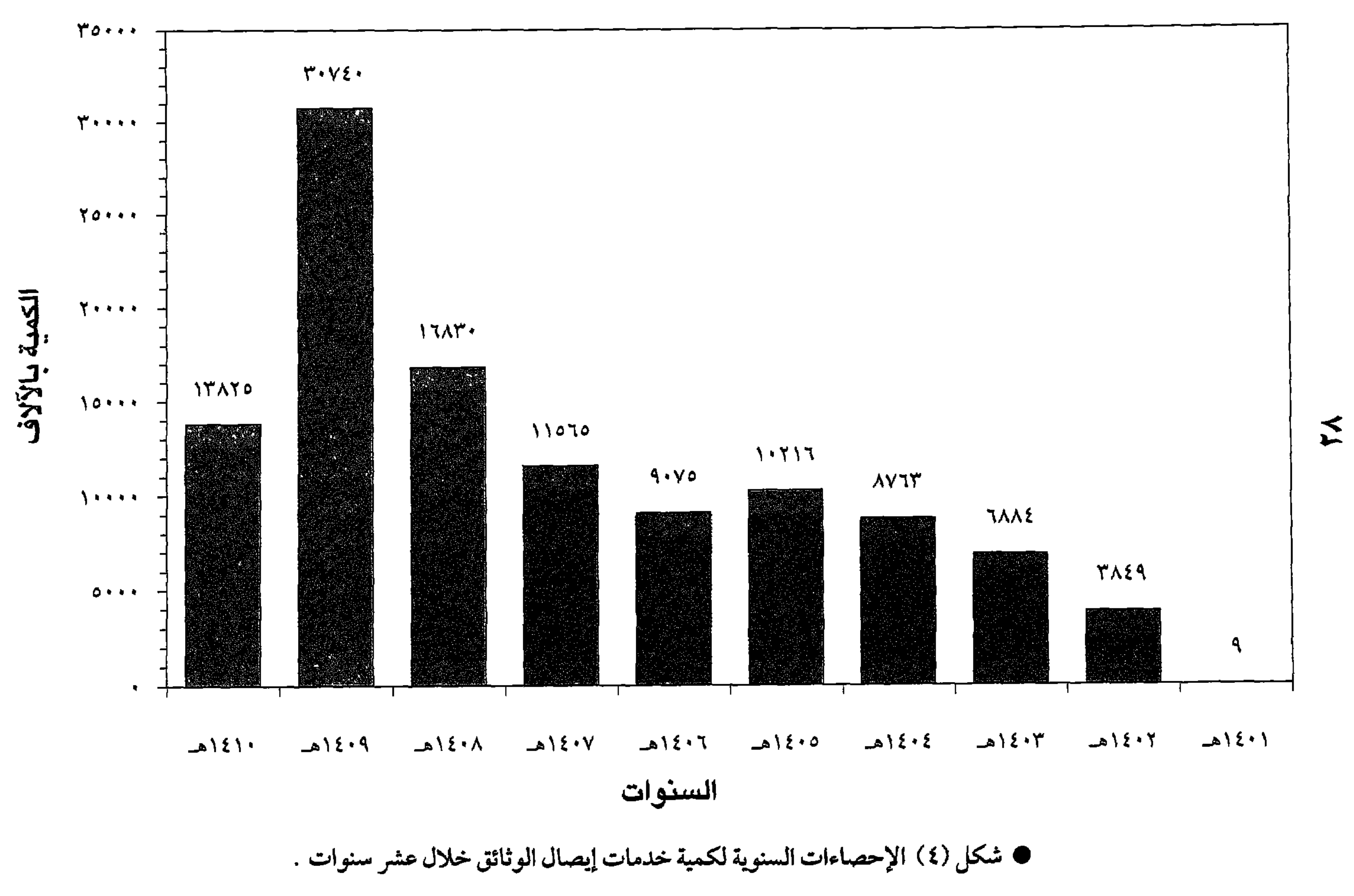
هذا ويتفـرع عن خدمات ايصـال الوثائق كمحـور أساسي في هذه الـدراسة عدة محاور أو متغيرات فرعية تتمثل فيما يلي :ـ

- كمية الوثائق التى تم ايصالها للمستفيدين .
- الجهات التي يستعان بها في خدمات ايصال الوثائق .
- الموضوعات التي تتركز حولها خدمات ايصال الوثائق .

### ٤ ـ كمية خدمات ايصال الوثائق خلال عقد من الزمن

تشير التقاريـر السنوية التي تعـدها إدارة خدمـات المعلومات بمـدينة الملك عبدالعـزيز الى أن كمية الـوثائق التي تم ايصالها للمستفيـدين خلال عشرة أعـوام ( ١٤٠١ - ١٤١٠ هــ ) قد ربت على المائة الف وثيقـة . وذلك كما هـو موضح في الشكل رقم ( ٤ ) .

ويبين هـذا الشكل أن النمط العام لكميـة خـدمات ايصـال الـوثائق خـلال السنـوات الماضية هـو الـزيادة التصـاعـدية ، فكل عـام يشهـد زيادة في عــدد الــوثائق التي تم ايصالها للمستفيـدين عن العام الـذي قبله وهكـذا . فبينما تم ايصال ٩ وثـائق فقط في عام ١٤٠١ هـ ، قفـز رقم الوثـائق التي تم ايصالها الى




● شكل (٤) الإحصاءات السنوية لكمية خدمات إيصال الوثائق خلال عشر سنوات .

مايزيد على ٣٠٠٠٠ وثيقة في عام ١٤٠٩ هـ ومايزيد على ١٣٠٠٠ وثيقه في عام ١٤١٠ هـ . ومعنى ذلك أن احتياجات المستفيدين المعلـوماتية تزداد كل عام ، وبالتـالي فان الطلب على مصادر المعلـومات يزداد تبعاً . والحق يقـال أن المدينة تشكر على الجهود التي تبذلها لتوفير نسخ مجانية من الوثائق وإرسالها دون مقابل للمستفيدين حيثما كانوا داخل حدود المملكة العربية السعودية أو حتى خارجها للطلبة السعوديين وبعض الجهات العربية .

على أن « مجانيـة المعلومـات » قضية لاتـزال مثار جـدل بين الباحثين في هـذا المجال . فبعضهم يؤيد مبدأ مجانية خدمات المعلومات بحجة أن هذا هو الحافز الـوحيد لانتشـار تداول المعلـومـات بين أكبر عدد ممكن من المستفيـدين ، وأن تكاليف المعلومات اذا كـانت مرتفعة فان معظم المستفيدين قـد يرفضوا السداد مقابل الخدمة ممـا يؤدي الى ضياع المعلومات . والبعض الاخـر يعارض الخدمة المجانيـة بحجة أن المعلومات الـواردة مجاناً قد تحظى بالقبـول دون أي نقد حتى وأن ثبت أنها لاقيمـة لها وأنها تفتقر الى الـدقة (١٨) . وهناك مـن يتخذ مـوقفا وسطـاً بين المؤيدين والمعـارضين لمجـانية الخدمـات ويعتقـد ان العملية نسبيـة وتختلف من مستفيد لآخر . فالمستفيد لن يتردد في تحمل التكاليف ولكن بشرط أن تكـون المكاسب المحققـة تفوق التكـاليف المدفوعـة مقابل الخدمـة (١٩) . ويـرى البـاحث أن عمليـة وضع تسعيرة للمعلـومات قـد يترتب عليهـا عـدة اجـراءات روتينية معقـدة ، وقد تجعل تـزويد المستفيـدين بالمعلـومات عمليـة بطيئة . ولـذا فان من الأفضل قبل إعطـاء قرار حـول هذه القضيـة دراسة جميع جوانبها باسلوب علمي يساعـد على الوصول الى قرار محايد وحكيم . والجدير بالـذكر أن المدينة بصـدد وضع سياسة لفـرض رسوم ماليـة على المستفيدين من خدمات المعلومات التي تقدمها .

**٥ ـ الموضوعات التي تتركز حولها خدمات إيصال الوثائق**

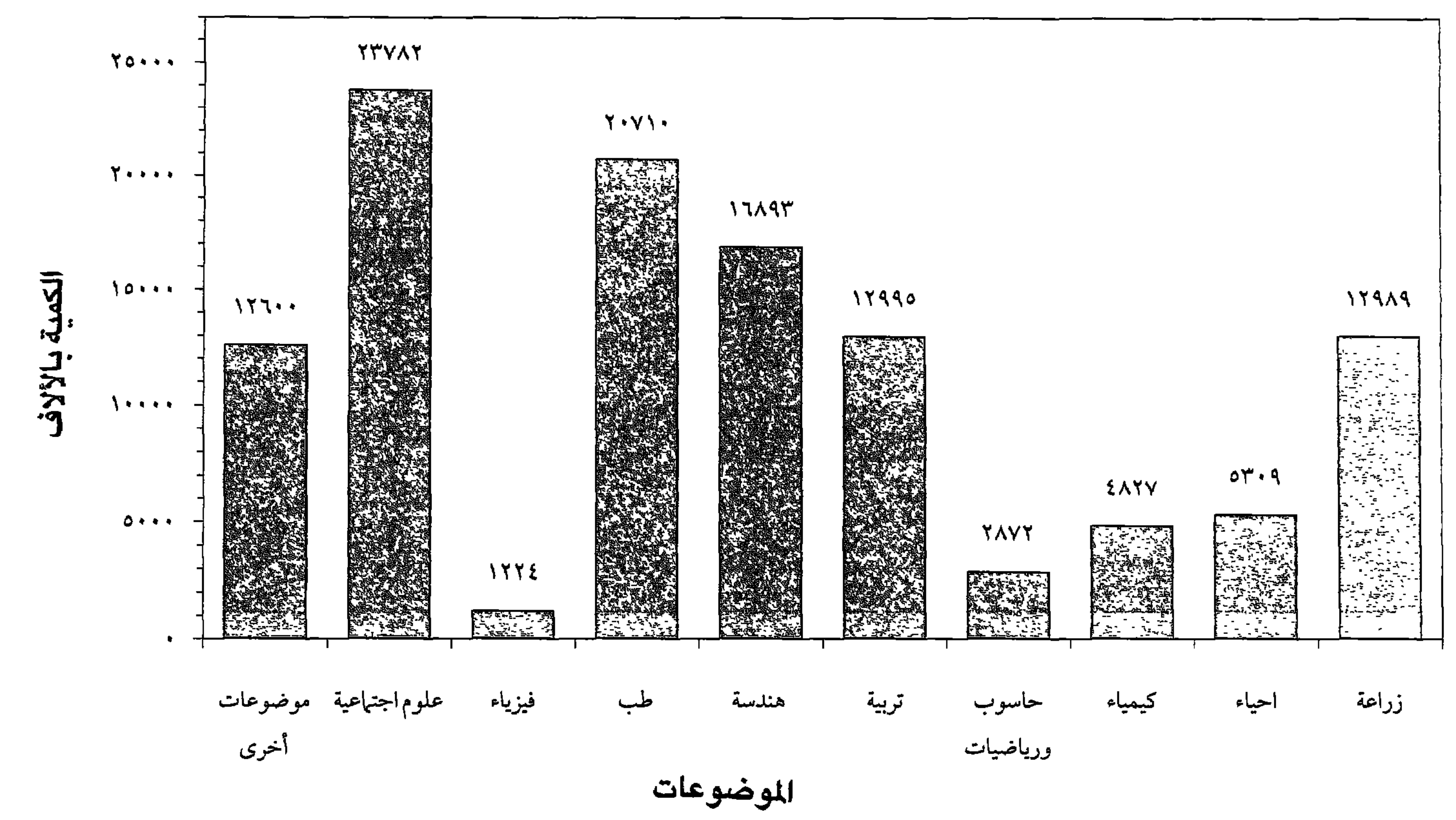
غالبية الوثائق التي تم ايصالها للمستفيدين للفترة مابين ١٤٠١ هـ – ١٤١٠ هـ كـانت تـدور حـول العلـوم والتقنيـة ، بـالاضـافـة الى بعض مجالات العلـوم الاجتماعية . وقد كان لبعض الموضوعات نصيباً متميزاً من حيث كمية الوثائق

التي تم ايصالها ، مما يعكس الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين المنتمين لهذه الموضوعات . ويوضح الشكلان رقمي ( ٥/أ ، ٥/ب ) الوثائق التي تم ايصالها للمستفيدين خلال عشر سنوات وذلك حسب كمية الوثائق لكل موضوع ونسبتها المئوية .

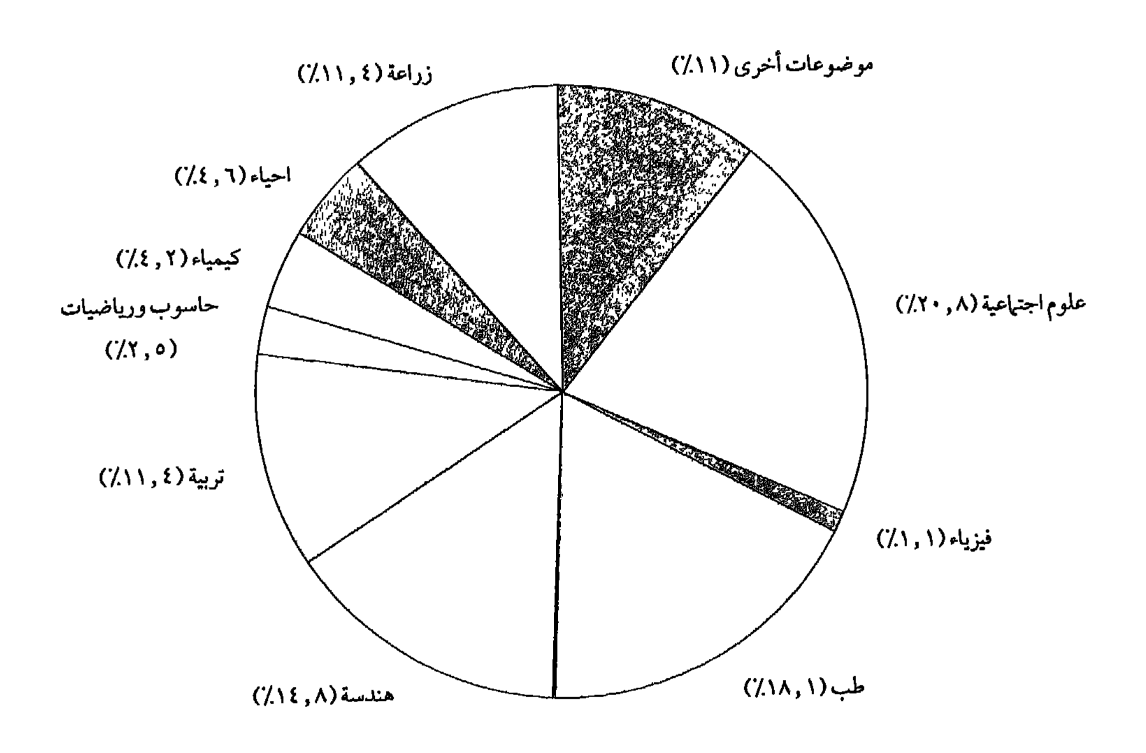
ومن نظرة فاحصة الى هذين الشكلين نستطيع أن نلاحظ أن هناك تفاوتاً في كمية الوثائق التي تم ايصالها ونسبتها المئوية حسب كل موضوع من الموضوعات . وتأتي العلوم الاجتماعية في مقدمة تلك الموضوعات من حيث الكمية ، فقد بلغ مجموع ماتم ايصاله من وثائق لها علاقة بهذا المجال ٢٣٧٨٢ وثيقة ، أي بنسبة ٢٠,٨ ٪ من مجموع الوثائق التي تم ايصالها في كافة الموضوعات والبالغ عددها ١١١,٧٥٦ وثيقة . ويلي العلوم الاجتماعية من حيث الكمية الطب حيث بلغ مجموع ماتم ايصاله من وثائق متعلقة بهذا المجال ٢٠٧١٠ وثيقة ( ١٨,١ ٪) ، ثم الهندسة ١٦٨٩٣ وثيقة (١٤,٨ ٪) ، ثم التربية ١٢٩٩٥ وثيقة ( ٤,٦ ٪ ) ثم الزراعة ١٢٩٨٩ وثيقة (١١,٤ ٪ ) ، ثم علوم الأحياء ٥٣٠٩ وثيقة (٤,٦ ٪) ، ثم الكيمياء ٤٨٢٧ وثيقة ( ٤,٢ ٪ )، ثم الحاسوب والرياضيات ٢٨٦٢ وثيقة (٢,٥ ٪) ، وأخيراً الفيزياء ١٢٢٤ وثيقة (١,١ ٪ ) .

هذا واذا كان الشكلان (٥/أ ، ٥/ب )يرسمان صورة إجمالية لما تم ايصاله من وثائق خلال عقد من الزمن ، فان الجدول رقم ( ٣ ) يرسم صورة أكثر تعبيراً عن حركة إيصال الوثائق من الشكلين المذكورين ، لأنه يزودنا بالعمليات التي تمت خلال كل عام من الأعوام العشرة موضوع الدراسة .

ويبدو واضحاً من الجدول رقم (٣) أن العام الاول ( ١٤٠١ هـ) قد شهد أقل عدد من الوثائق التي تم ايصالها للمستفيدين . ومعنى ذلك أنه خلال ذلك العام كان المستفيدون يكتفون بخدمات الاتصال المباشر ، أي باستلام إشارات وراقية تعرفهم بالوثائق المتاحة في مجال اهتمامهم ، دونما حاجة لاستلام أوعية المعلومات نفسها . وربما كان السبب في ذلك عائداً لضعف إمكانات المدينة البشرية والفنية في ذلك الوقت المبكر . فعملية ايصال الوثائق ليست بالعملية




● شكل (٥ ـ أ) الإحصاءات السنوية لكمية خدمات إيصال الوثائق خلال عشر سنوات .




● شكل (٥ ـ ب) الموضوعات التي تتركز حولها خدمات إيصال الوثائق موزعة حسب نسبة الوثائق المئوية لكل موضوع خلال عشر سنوات .

| الموضوعات / السنوات | ١٤٠١ | ١٤٠٢ | ١٤٠٣ | ١٤٠٤ | ١٤٠٥ | ١٤٠٦ | ١٤٠٧ | ١٤٠٨ | ١٤٠٩ | ١٤١٠ | المجموع | النسبه٪ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| زراعـــة | صفر | ٥٤٥ | ٨٦٣ | ٤٧٨ | ٩٨٠ | ١٠٠٤ | ١٠٧٦ | ٢٣٢٩ | ٤٠٠١ | ١٧١٣ | ١٢٩٨٩ | ١١,٤ |
| احيـــاء | صفر | ٣٤١ | ٤٠٩ | ٥٤٥ | ٤٢٧ | ٢٦٠ | ٥١١ | ٦٩٩ | ١٦٣١ | ٤٨٦ | ٥٣٠٩ | ٤,٦ |
| كيميـــاء | صفر | ٣٧٤ | ٤١٨ | ٨١١ | ٥٧٤ | ٤٠٣ | ٣١٣ | ٣٤٠ | ٨٢٦ | ٧٦٨ | ٤٨٢٧ | ٤,٢ |
| تربيـــة | صفر | ١١٤ | ١٧١ | ٥١٧ | ٣٩٣ | ١٠٠٢ | ١٧٠١ | ٢٤٨٧ | ٥٥١٠ | ١١٠٠ | ١٢٩٩٥ | ١١,٤ |
| هندســـة | ٤ | ٨٣٧ | ٨٩٠ | ١٢٧٣ | ١٧٦٩ | ١٢٠٢ | ١٨٥٤ | ٢١٠٧ | ٥٠٤٧ | ١٩١٠ | ١٦٨٩٣ | ١٤,٨ |
| حاسوب ورياضيات | صفر | ٢٠٠ | ٢٢٥ | ٢٦٠ | ٣٠١ | ٣٢١ | ٣٥٠ | ٣٨٧ | ٤٠١ | ٤٢٧ | ٢٨٧٢ | ٢,٥ |
| فيزيـــاء | ٥ | ٩٢ | ٤٤ | ٢٢٦ | ١٤٨ | ١٣٠ | ١٥٨ | ١١٠ | ١٦٠ | ١٥١ | ١٢٢٤ | ١,١ |
| طـــب | صفر | ٥٢٥ | ١٣١١ | ٢١٣٣ | ٢٥٦٤ | ١٧١٦ | ١٤٦٩ | ٣٥١٥ | ٥٤٩٩ | ١٩٧٨ | ٢٠٧١٠ | ١٨,١ |
| علوم اجتماعية | صفر | ٤١٣ | ١١٧١ | ١٤٢٦ | ٢٤٥٤ | ٢٤٠٩ | ٤٠٢٨ | ٣٩٦١ | ٤٤١٤ | ٣٥٠٦ | ٢٣٧٨٢ | ٢٠,٨ |
| موضوعات اخرى | صفر | ٦٠٨ | ١٦٠٧ | ١٣٥٤ | ٩٠٧ | ٩٤٩ | ٤٥٥ | ١٢٨٢ | ٣٦٥٢ | ١٧٨٦ | ١٢٦٠٠ | ١١ |
| المجمـــوع | ٩ | ٣٨٤٩ | ٦٨٨٤ | ٨٧٦٣ | ١٠٢١٦ | ٩٠٧٥ | ١١٥٦٥ | ١٦٨٣٠ | ٣٠٧٤٠ | ١٣٨٢٥ | ١١٤٢٠١ | ٪١٠٠ |

● جدول رقم (٣) الموضوعات التي تتركز حولها خدمات

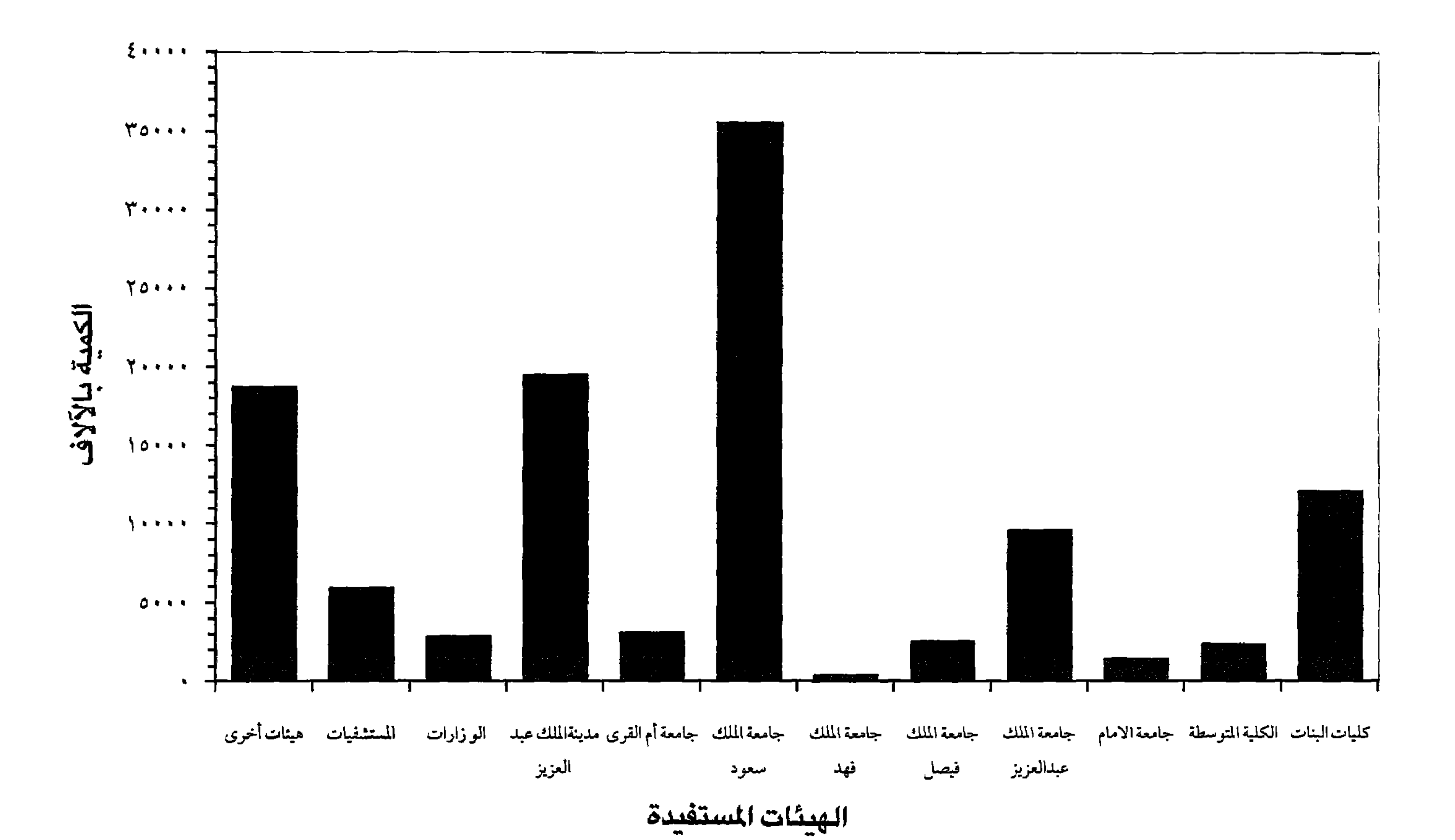
ايصال الوثائق موزعة حسب كمية الوثائق التي تم ايصالها خلال كل عام من الاعوام العشرة .

البسيطة كما قد يتصور البعض . فهي تحتاج الى عدة إجراءات إدارية وفنية معقدة ، والى الات تصوير حديثة ، بالاضافة الى تحديث عناوين المستفيدين ، ومن ثم إرسال الوثائق بالبريد ونحو ذلك من الاجراءات التي تستغرق وقتاً وجهداً طويلين .

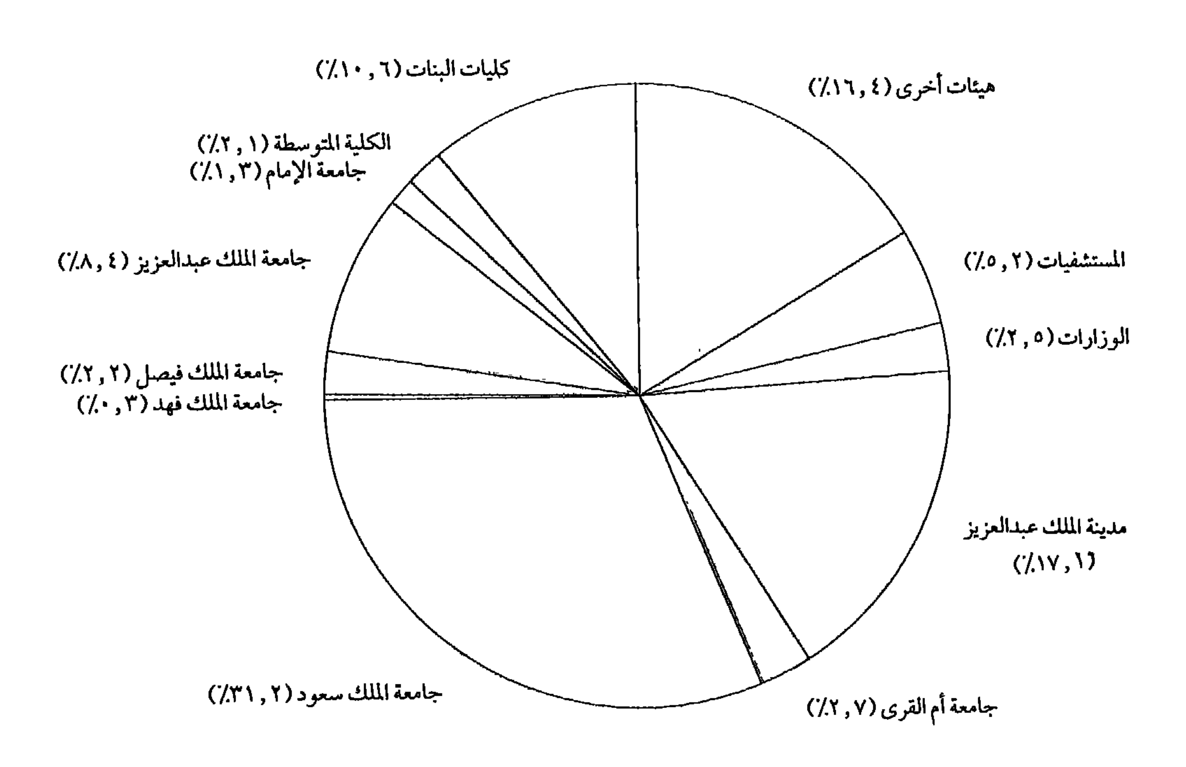
**٦ ـ الهيئات المستفيدة من خدمات ايصال الوثائق**

إن التعرف على الهيئات المستفيدة من خدمات إيصال الوثائق يعطينا فكرة عن النشاط العلمي والبحثي للأفراد المنتمين لتلك الهيئات ومدى إستخدامهم لمصادر المعلومات . وتساعد هذه المعرفة المخططين لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز على رسم سياسة مستقبلية لتوقع الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين والتنبؤ باستخداماتهم خلال الأعوام القادمة . ويوضح الشكلان رقمي ( ٦ / أ ، ٦ / ب ) الهيئات المستفيدة من خدمات إيصال الوثائق موزعة حسب كمية الوثائق لكل هيئة ونسبتها المئوية وذلك خلال عقد من الزمن .

ويتضح من هذين الشكلين أن هناك تفاوتاً في عدد الوثائق التي تم ايصالها للهيئات المستفيدة وفي نسبتها المئوية . وتأتي جامعة الملك سعود على رأس قائمة الهيئات المستفيدة من خدمات إيصال الوثائق حيث بلغ مجموع ما تلقته هذه الجامعة من وثائق خلال عقد من الزمن ٣٥٥٨١ وثيقة ، وذلك بنسبة ٣١,٢٪ من مجموع الوثائق التي تم إيصالها لجميع الهيئات . ثم تأتي بعد ذلك مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية حيث بلغ مجموع ماتلقته من وثائق خلال الفترة المذكورة ١٩٥٣٨ وثيقة ( ١٧,١ ٪ ) ، ثم كليات البنات التابعة للرئاسة العامة لتعليم البنات ١٢٠٩٣ وثيقة (١٠,٦٪) ، ثم جامعة الملك عبد العزيز بجدة ٩٦٢٢ وثيقة ( ٢,٧ ٪ ) ، ثم الكلية المتوسطة للعلوم والرياضيات ٢٣٦٦ وثيقة ( ٢,١ ٪ ) ، ثم جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ١٤٦٦ وثيقة ( ١,٣ ٪ ) ، وأخيراً جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ٣٥٢ وثيقة ( ,٣ ٪ ) .




● شكل (٦ ـ أ) الهيئات المستفيدة من خدمات إيصال الوثائق موزعة حسب كمية الوثائق لكل هيئة خلال عشر سنوات .




● شكل (٦ ـ ب) الهيئات المستفيدة من خدمات إيصال الوثائق موزعة حسب الوثائق المئوية لكل هيئة خلال عشر سنوات .

ومما يلاحظ على النتائج السابقة مايلي :ـ

١ - تدني نسبة الافـادة من خدمات المعلومـات بالمدينة لكل من جـامعة الامام محمـد بن سعود وجـامعة أم القـرى بمكة المكـرمة . ولعل مـرد تلك الظاهـرة بـالنسبـة لجامعـة الإمـام عـائداً الى تـركـز معظم طلبـاتها حـول الاسـلاميـات واللغـويات والأدب العـربي ونحـو ذلك من المجـالات التي تتـوفر في مصـادر أخرى غير مـدينة الملك عبد العـزيز ، وذلك مثل مركـز الملك فيصل للبحوث والدراسات الاسلاميـة . أما بالنسبة لجامعة أم القرى فهي حـديثة النشأة نسبياً وكانت في البدايـة تركز على الدراسات الاسلامية ولـذلك فلا عجب أن يكون نصيبها من خدمات المدينة متدنياً .

٢ - أن نصيب جامعة الملك فهـد من خدمات المعلومـات بالمدينة أقل بكثير من نصيب جامعة الامام برغم أن تخصص الاولى يندرج تحت مظلة العلوم والتقنية بينما يبعـد تخصص الثانيـة عن تلك المظلـة . وربما كـان مرد ذلك التفـاوت بين الجامعتين من حيث كميـة الإفـادة من خدمـات المدينـة عـائداً الى أن خدمـات المعلومات بجامعة الملك فهد تشبع رغبـات المستفيدين هناك . فقد كانت تلك الجامعـة أول من بـادر من الجامعـات السعــوديـة بـاستخـدام الميكنـة لمعـالجة العمليـات المكتبيـة من طلب وتسجيـل وفهـرسـة وتصنيف وإعـارة ، وتخزين وإسترجاع محتويات المكتبـة باللغتين العربية والانجليزية . وقـد تحدث عاشور ( ٢٠ ) عن النظام الآلي الـذي تمتاز به مكتبة جـامعة الملك فهد وأعتبره نمـوذجاً يمكن أن تستفيـد منه بقيـة المكتبات الجامعية في المملكـة . هذا وفضـلاً عن أن مكتبة تلك الجامعـة تركـز في مجموعـاتها على الجوانب العلمية والتقنيـة ( حوالي ٧٥٪ تغطي تخصصـات علميـة ، وتتـوزع النسبـة المتبقيـة على التخصصـات الاجتماعية والانسانيـة ) ، فان نظام المكتبة يمكنها من الاتصال المبـاشر بمدينة الملك عبد العزيز وبمراكز المعلومات الاخرى محلية كانت أو اجنبية .

وننتقل الآن من الصـورة الاجمالية للهيئـات المستفيدة من خـدمات ايصـال الوثائق بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية خلال عقد من الزمن الى صورة أكثر تـوضيحاً لحركـة الإفادة من خـدمات ايصـال الوثـائق خلال كل عـام من الأعوام العشرة ، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (٤) .

| السنوات / الهيئات | ١٤٠١ | ١٤٠٢ | ١٤٠٣ | ١٤٠٤ | ١٤٠٥ | ١٤٠٦ | ١٤٠٧ | ١٤٠٨ | ١٤٠٩ | ١٤١٠ | المجموع | النسبه٪ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| كلية البنات | صفر | ٨٠٨ | ٧٩٧ | ١٠٩٩ | ١٠١٨ | ١٢٥٤ | ١٠٢٣ | ١٤٩٣ | ٣٢١٤ | ١٣٨٧ | ١٢٠٩٣ | ١٠,٦ |
| الكلية المتوسطة | ٥ | ٥٤٣ | ٣٦٧ | ٦٦٠ | ٢٥٦ | ٣٠ | ٥٥ | ٥٦ | ١٢٠ | ٢٧٤ | ٢٣٦٦ | ٢,١ |
| جامعة الامام | صفر | صفر | صفر | صفر | صفر | ٢٣ | ١٠٦ | ٢٩٤ | ٤٢٠ | ٦٢٣ | ١٤٦٦ | ١,٣ |
| المستشفيات | صفر | ٢٠ | ٢٠٧ | ٢٠٧ | ٧٠٩ | ٦٥٠ | ٨٢٥ | ٩٧٠ | ١١٠٠ | ١٢٨٥ | ٥٩٦٧ | ٥,٢ |
| مدينة الملك عبدالعزيز | صفر | ٧٦٢ | ٢٢٥٥ | ٢٢٥٥ | ٢٢٨٦ | ١٤٠٩ | ١٥٠٤ | ١٨٦٧ | ٤٦٠١ | ٣٢٤٨ | ١٩٥٣٨ | ١٧,١ |
| جامعة الملك عبدالعزيز | صفر | ٥٣٤ | ٧٥١ | ٧٥١ | ١٥٦٧ | ٧٢٢ | ١٠٠٠ | ٩١٠ | ١٩٦٥ | ٨٠٢ | ٩٦٢٢ | ٨,٤ |
| جامعة الملك فيصل | صفر | ١٨٥ | ١٢٢ | ١٢٢ | ٣٧٠ | ١٨٦ | ١٣١ | ٢٧١ | ٥٨٥ | ١٨٨ | ٢٤٨٢ | ٢,٢ |
| جامعة الملك فهد | ٤ | ٥٣ | ٨٥ | ٨٥ | ٣١ | ٦١ | ١٧ | ١٨ | ٣٩ | ١٥ | ٣٥٢ | ٠,٣ |
| جامعة الملك سعود | صفر | ٧١٨ | ١٣٥٧ | ١٣٥٧ | ٢٦٣٩ | ٢٣٨١ | ٤٠٥٢ | ٦٥٩٩ | ١١٨٢١ | ٣٨٥٧ | ٣٥٥٨١ | ٣١,٢ |
| الوزارات | صفر | ٧ | ١٥ | ١٥ | ١٣٠ | ٢٩٠ | ٣٤٠ | ٥٣٠ | ٦٧٨ | ٨١١ | ٢٩٠٢ | ٢,٥ |
| جامعة أم القرى | صفر | ٩ | ٥٣ | ٥٣ | ٢١١ | ٣٦٣ | ٤٨٧ | ٤٧٩ | ٩٩٨ | ٣٢٥ | ٣٠٨١ | ٢,٧ |
| هيئات اخرى | صفر | ٤١٠ | ١١٠٠ | ١١٠٠ | ١٣٠٠ | ٢٠٢٧ | ٢٣٧٥ | ٣٧٣٠ | ٥٦٠٠ | ١٠١٠ | ١٨٧٥١ | ١٦,٤ |
| المجموع | ٩ | ٤٠٤٩ | ٧١٠٩ | ٧١٠٩ | ١٠٥١٧ | ٩٣٩٦ | ١١٩١٥ | ١٧٢١٧ | ٣١١٤١ | ١٣٨٢٥ | ١١٤٢٠١ | ٪١٠٠ |

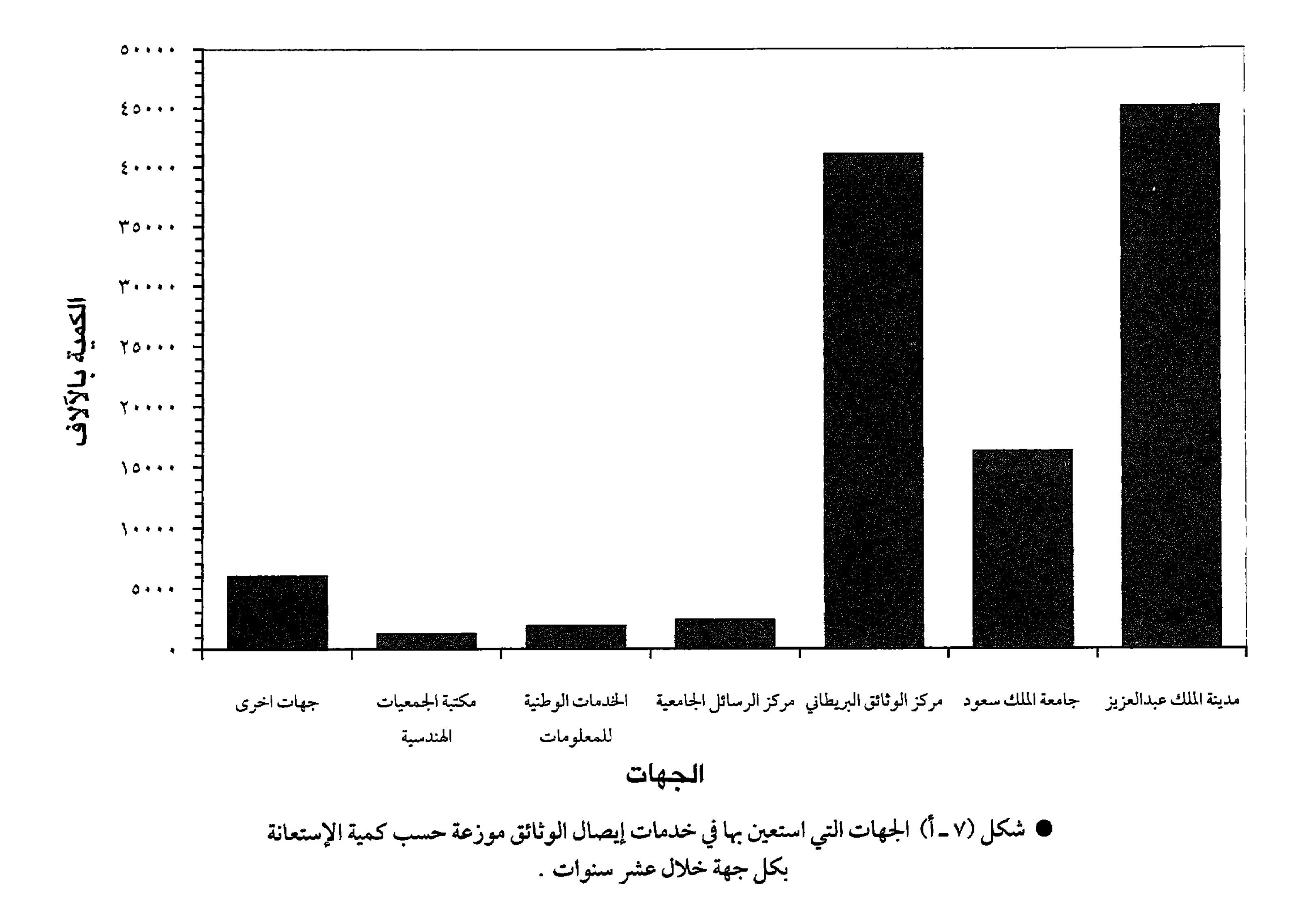
● جدول رقم (٤) الهيئات المستفيدة من خدمات ايصال الوثائق موزعة حسب كمية الوثائق التي تم ايصالها لكل هيئة خلال كل عام من الاعوام العشرة .

ويبدو أن النمط الغالب على الجدول السابق جـدول رقم (٤) مشابه الى حد كبير لـلأنماط السـابقـة من حيـث ظـآلـة حجم الخدمـات في السنـوات الاولى وازديادها في السنوات الأخيرة . وتمثل جامعـة الامام نموذجا بارزاً لهذا النمط إذ لم تصلهـا أي وثيقة خـلال الخمس سنـوات الاولى، ثم بـدأت تنهال عليهـا الـوثائق بشكل تصـاعدي في السنـوات الخمس الأخيرة . ويمكن تفسير ذلك بأن هناك نسبة من المستفيدين يكتفون فقط بالحصول على القوائم الببليوجرافية في مجال تخصصهم ، ولا يعنيهم الحصول على الـوثائق التي تضم المعلـومات . وتتضح هذه الظاهرة بشكل أكثر اذا قارنا كمية خدمات الاتصال المباشر لجامعة الإمام خلال السنوات الاولى جدول رقم(٢) مع كمية خدمات ايصال الوثائق للجامعة نفسهـا وللمدة المذكورة جدول رقم (٤) . فقد كـانت كمية الخدمات الاولى ٦٠ اتصالاً ، بينما كانت كمية الخدمات الثـانية صفراً ، مما يعني أن هناك فجوة بين النـوعين من الخدمات . وبعبـارة أخرى فـان بعض المستفيديـن بعد حصولهم على الاشـارات الببليوجـرافية في مجال تخصصهم يكتشفـون أن وثائق المعلومات نفسها موجودة في جهات أخرى غير المدينة فيسعون للحصول عليها في تلك الجهات .

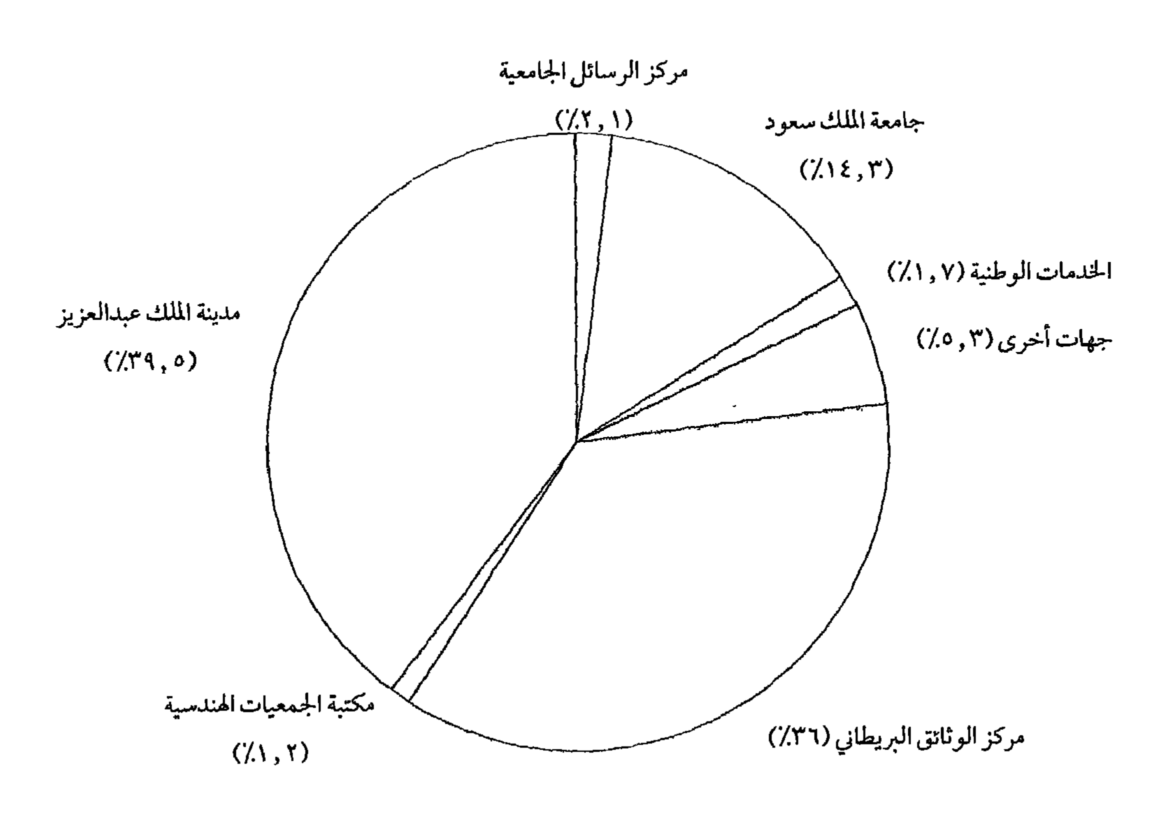
**(٧) الجهات التي يستعان بها في خدمات ايصال الوثائق**

لتـزويـد العلماء والبـاحثين بـالـوثـائق التي تجيب على تســاؤلاتهم وتلبي إهتماماتهم تقوم مدينة الملك عبد العزيز بـالاستعانة بالعديد من الجهات المحلية والأجنبية . وقـد تنوعت جهـات تزويـد الوثـائق التي استعين بها خلال الفترة ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ مابين جهـات وطنية وعـالميـة ، وذلك كما هو مـوضح في الشكلين رقمي ( ٧/ أ ، ٧/ ب ) .

ويشير هذان الشكلان إلى أن مدينة الملك عبد العـزيز تعتمد بصورة أساسية على قواعد المعلومات التي تم تطويرها محليـاً وذلك لتزويد المستفيدين بالوثائق التي تتناسـب واحتياجاتهم المعلـوماتيـة . وقد استعين بتلك القـواعد الـوطنية خـلال عشر سنـوات لايصــال مايزيـد علـــى نصف الخـدمات المطلـوبـة (٥٣,٨٪) ، أما بالنسبـة للمصـادر الخارجيـة فيأتي في مقدمتها من حيث كمية




● شكل (٧ ـ أ) الجهات التي استعين بها في خدمات إيصال الوثائق موزعة حسب كمية الإستعانة بكل جهة خلال عشر سنوات .




● **شكل (٧ ـ ب) الجهات التي استعين بها في خدمات إيصال الوثائق موزعة حسب النسبة المئوية للإستعانة بكل جهة خلال عشر سنوات .**

الاستعانـة خلال المدة المذكورة مركـز تزويد الـوثائق التابع للمكتبة البريطـانية The British Library Document Supply Center ( BLDSC ) والذي أسعف المستفيـدين بنسبـة ٥ , ٣٦ ٪ من الـوثائق ، يليـه مـركـز الرسائل الجامعية على الميكـــــروفيلم ( UMI ) بنسبـة ١ , ٢ ٪ من الوثـائق ، ثم الخدمـات الوطنيـة للمعلومات الفنية National Technical Information Service of USA (NTIS) بنسبة ٦ , ١ ٪ من الـوثائق ، وأخيراً مكتبـة الجمعيات الهنـدسية Engineering Socities Library ( ESL )بنسبـة ٣ , ١ ٪ من الوثـائق . اما بـالنسبة للجهـات الاخرى فهذه قد أسعفت المستفيدين بنسبـة ٣ , ٥ ٪ من الوثائق التي تم ايصالها خلال الفترة موضوع الدراسة .

وكما فعلنا في المتغيرات السابقة من توضيح حركة المتغير خلال كل عـام من الأعـوام العشـرة المدروسـة . نفعـل نـفس الشـيء هـنا مـع المتغـير « جهـات تـزويـد الـــوثائق » الذي يـوضح حـركتـه السـنويـة الجـدول رقـم (٥) .

## قواعد المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز

### أولاً : قواعد المعلومات الوطنية السعودية

تمثل مدينة الملك عبد العزيز نموذجاً وطنياً يمكن أن يحتذى به في مجال إنتاج وإدارة قواعـد المعلومات الـوطنية . وقـد أشاد الدوسري ( ٢١ ) بـدور المدينة الريـادي في عملية إنتاج تلك القواعـد وتشغيلها وصيانتهـا وتحديثها من وقت لآخـر ، كما يؤكـد على أن المدينـة تعتبر المؤسسـة التي بـدأت هذه الحركـة على مستـوى المملكة العـربيـة السعـودية ومـاتـزال قائدة في هـذا الشأن . ويعتقـد الـدوسري ( ٢٢ ) كذلك أن المدينـة « تمثل النموذج العـربي والسعودي بصفـة أخص في فعاليات إنتاج قواعد المعلومات وفي توزيع خدمات البحث بها » .

وقـد تم تصميم قواعـد المعلـومات الـوطنية لمسـاعـدة الباحثين في المملكـة العربيـة السعودية للحصول على المعلـومات التي تدعم أبحـاثهم ودراساتهم ، وروعي التنـوع في تطويـر تلك القواعـد بحيث تنـاسب كل واحدة منهـا مجالاً معينا . وفيما يلي فكرة مؤجـزة عن أهم قواعد المعلومات الوطنيـة بمدينة الملك عبد العزيز .

| السنوات / الهيئات | ١٤٠١ | ١٤٠٢ | ١٤٠٣ | ١٤٠٤ | ١٤٠٥ | ١٤٠٦ | ١٤٠٧ | ١٤٠٨ | ١٤٠٩ | ١٤١٠ | المجموع | النسبه٪ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| مدينة الملك عبد العزيز | صفر | ٤٤٢ | ٦٢ | ٣٤٢ | ١٠٨٦ | ٣١٠١ | ٦٥٩٦ | ١٠٣٥٧ | ١٦٢٩٨ | ٦٨٦٩ | ٤٥١٥٣ | ٣٩,٥ |
| جامعة الملك سعود | صفر | ١٤ | ١١٢٨ | ١٠٩٣ | ١٠٩٢ | ١٠٥٥ | ١١٣١ | ٢٣٢٥ | ٧٢٥٠ | ١١٩٧ | ١٦٢٨٥ | ١٤,٣ |
| مركز الوثائق البريطاني | ٥ | ١٧٥٣ | ٤٤٣٦ | ٥٧٢٢ | ٧٢٩٠ | ٤٧٤٧ | ٣٨٣٢ | ٤٠٧٣ | ٤٥٨٢ | ٤٦٤٣ | ٤١٠٨٣ | ٣٦ |
| مركز الرسائل الجامعية | صفر | ٢٧٣ | ٣٩٩ | ٣٠٢ | ٢٥٩ | ١٣٤ | ٤٥ | ٣٤ | ٥١٠٣ | ٣٩٩ | ٢٣٥٨ | ٢,١ |
| خدمات المعلومات الفنية | صفر | ١٩٤ | ٢٦٣ | ٤٥١ | ٢٣٩ | صفر | ٢٣٦ | ١٦٣ | ٢٢٨ | ١٥٩ | ١٩٣٣ | ١,٦ |
| مكتبة الجمعيات الهندسية | صفر | ٣٥٦ | ٢٤٨ | ١١٨ | ٢٨ | ٥٢ | ١٧ | ٢٦ | ٤٤١ | ٣٥ | ١٣٢١ | ١,٢ |
| جهات أخـــرى | ٤ | ١٠١٧ | ٥٧٣ | ٩٩٥ | ٥٢٣ | ٣٠٧ | ٥٨ | ٢٣٩ | ١٨٢٩ | ٥٢٣ | ٦٠٦٨ | ٥,٣ |
| المجمـــوع | ٩ | ٤٠٤٩ | ٧١٠٩ | ٩٠٢٣ | ١٠٥١٧ | ٩٣٩٦ | ١١٩١٥ | ١٧٢١٧ | ٣١١٤١ | ١٣٨٢٥ | ١١٤٢٠١ | ٪١٠٠ |

● جدول رقم (٥) الجهات التي استعين بها في خدمات ايصال الوثائق موزعة حسب كمية الاستعانة السنوية بكل جهة خلال عشر سنوات .

## ١- قاعدة المعلومات الببليوجرافية الانجليزية

وتضم هذه القاعدة كـافة الوثائق العلمية التي كتبها مـواطنون سعوديون أو نشرتها إحدى الجهات السعودية أولها علاقـة بموضوع سعودي، وتعد مصدراً مهماً لكل من يعـد دراسة أو بحثـاً حول المملكـة العربيـة السعوديـة . وتشمل الوثائق المخزونة في هذه القاعدة المقالات العلمية المنشورة في المجلات والكتب والـرسـائل الجامعيـة والـوثـائق الحكوميـة والتقـاريـر الفنيـة . ويبلغ مجمـوع السجلات التي تحتوي عليهـا قاعدة المعلومـات الببليوجرافية الانجليـزية أكثر من ٤٨,٣٥٠ سجلاً ( ٢٣ ) يتضمن كل سجل فئة ونوع المادة العلمية وبيانات ببليوجـرافية كـاملة وملخص تفصيلي للبحـث والمصدر الـذي تتوافـر فيه المادة العلمية ، بالاضافـة الى البيانات الوصفية الأخرى والتـي تساعد على استرجاع الـوثيقة من القـاعـدة . ويمكن استرجاع سجـلات القـاعدة بـاسم المؤلف أو الوصف أو الملخص أو غيرهـا . وفي سبيل تحديث القاعـدة يتم إضافـة حوالى ١٠٠ وثيقة أسبوعيا لتواكب تطور المعلومات في العصر الحديث ( ٢٤ ) .

## ٢- قاعدة المعلومات الببليوجرافية العربية

وتخدم هذه القـاعدة الـوطنية الباحثين في قطـاعات العلـوم والتقنية وبعض فروع العلـوم الاجتماعية . وهي كسـابقتها من حيث أنها تغطي كل مـاكتب أو نشر من أنتاج فكري علمي أو تقني كتبه أحد مواطني المملكة (أو المقيمين فيها) أو نشرته احـدى الهيئات السعودية ، أولـه علاقة مباشرة أو غير مبـاشرة بأحد المواضيع السعــوديــة . ويحتــوي كل سجل مخزن في قــاعـدة المعلــومــات الببليوجـرافية العربية على رمـز للتصنيف ونوع الوثيقـة وعنوانها واسم المؤلف والجهة التي ينتمي اليهـا وبيانـات النشر والمصدر الـذي تتوافر لـديه الـوثيقة ، ويمكن البحث عن الوثيقـة تحت أي من البنود السابقـة . وحيث أن سجلات هذه القاعدة مكتوبـة باللغة العربية فان معظمها متوافـر بـالمدينة وبالتالى يمكن تقديم صـور منها لأي جهـة تطلبها . ويبلغ مجموع الـوثائق التي تحتـوي عليها القاعدة المذكورة أكثر مـن ٢٤,٦٩٠ وثيقة ، يتم تحديثها أسبوعيا باضافة قرابة ٥٠ وثيقة (٢٥) .

### ٣ – البنك الآلي السعودي للمصطلحات العلمية والفنية

من أجل التغلب على صعوبات « تعريب » المصطلحات العلمية والتقنية عمدت المدينة الى أنشاء وتطوير نظام آلي يساعد في حصر وتصنيف وتخزين المعلومات الخاصة بالمصطلحات العلمية والتقنية باللغات الأوربية الحديثة كالانجليزية والفرنسية والألمانية مضافا اليها مرادفاتها العربية وشرح وتوضيح المعنى مع تزويد الباحث بمعلومات نحوية تساعده في استخدام المصطلح بسهولة وبالطريقة الصحيحة . ويبلغ مجموع مايضمه البنك من سجلات حوالى ربع مليون سجل في مختلف المواضيع . وفي سبيل تحديث المصطلحات المخزونة في البنك يتم إضافة المصطلحات الجديدة بصفة دورية ( ٢٦ ) .

### ٤ – قاعدة معلومات القوى العاملة

ايهانا من المسؤولين بمدينة الملك عبد العزيز بأن القوى العاملة في المجالات العلمية والتقنية أحد الموارد الهامة للتنمية بالمملكة فقد عمدت المدينة الى تحقيق الاستفادة القصوى من هذا المورد البشري الهام عن طريق إنشاء قاعدة معلومات عن كل مختص حسب نشاطاتة والوجهة التي ينتمي اليها ونوع العمل الذي يؤدية . ويتم تطوير هذه القاعدة كل فترة لتكون المعلومات جاهزة للاسترجاع من قبل أي باحث أو مخطط او صانع قرار يرغب في إسترجاع معلومات القاعدة . وقد بلغ مجموع السجلات في قاعدة معلومات القوى العاملة حوالى ٨,٠٠٠ سجلاً (٢٧) . وينبغي أن ننوه هنا بان هذه القاعدة قد انتقلت مؤخراً الى ادارة البرامج والمنح بالمدينة ، وربما طرأ عليها بعض التعديلات نتيجة لهذا الحدث ( ٢٨ ) .

### ٥ – القائمة الموحدة للدوريات الأجنبية

نظراً لأن الدورية تمثل مصدراً أساسياً من مصادر المعلومات ، فقد قامت المدينة باعداد قاعدة معلومات عن الدوريات المنشورة بغير العربية والمتوفرة في المكتبات الجامعية والمتخصصة في المملكة العربية السعودية . ويبلغ مجموع ماتحتوي عليه هذه القاعدة حوالى ١٥,٠٠٠ سجلاً وتتيح إجراء الأبحاث

العـاجلـة على الخط المبـاشر من أي مـوقع في المملكـة أو في دول الخليج العـربي وذلك بواسطـة الشبكة الوطنيـة أو شبكة الخليج . وبالنسبـة لعملية البحث في القاعدة الموحدة للدوريات الأجنبية فهي تتم اما تحت رمز تصنيف الموضوعات أو تحت أي كلمـة رئيسيـة في عنـوان الدوريـة أو اسم النـاشر أو جهـة النشر أو المكتبة التي توجد بها الدورية .

وشبكة الاتصالات الوطنية عبارة عن شبكة معلومات طورتها المدينة لتربط مـراكز الأبحـاث والمكتبـات في المملكة بنظـام الحاسـوب الرئيسي في المدينـة . وتهدف هذه الشبكة الى مساعدة الجهات المرتبطـة بها في الوصول الى المعلومات المخـزنة في قـواعد المعلـومات بفضل وسـائل الاتصالات الحديثـة والتي تمكن المستفيد حيثما كـان من الحصول على المعلومات المخـزنة في بنوك آليـة بعيدة عن موقعه .

أما شبكـة الخليج لـلاتصالات فقد تـم تشغيلها في عـام ١٩٨٥ م وتعد أول شبكة من نـوعها في العالم العربي ، ومهمتهـا ربط أنظمة الحاسوب للجـامعات ومراكز الأبحاث مع نظام الحاسوب الـرئيسي للمدينة . وميزة هذه الشبكة أنها تسهل اتصـال البـاحثين مع بعضهم البعض في تبـادل المعلـومـات والبرامج والبيـانات الخاصـة ببحوثهم، كما أنها تسـاعد البـاحثين في الدول الخليجيـة في طلب المعلـومات من القـواعد الـوطنية واستلامهـا في بلدانهم بشكـل فوري . ولذا يمكن لاحد الباحثين في مراكز الابحـاث في الكويت مثلاً الاتصال بزميله في جامعة الملك سعود أو مـدينة الملك عبد العزيز وتبادل المعلـومات عن طريق مركز التحويل الذي يربطه بالحاسوب الرئيسي ( ٢٩ ) .

### ٦ - قاعدة محتويات الدوريات التي تصل المدينة

ويستعين قسم خدمـات الاتصال المبـاشر بهذه القاعـدة لأغراض خـدمات الإحاطة الجارية والتي تعد من أهم أنواع خـدمات المعلومات التي تقوم المدينة بتقديمها للباحثين على شكل قـوائم ببليوجرافية مطبوعة يختـار منها الباحث ما يتصل بمجال اهتمامه بصورة مبـاشرة . وعادة يطلب من المشتركين في خدمات

الاحاطة الجارية تحديد الدوريات العلمية التي يرغبون في متابعة الاطلاع على محتوياتها في مجال اهتمامهم . ويتسلم المشترك كل أسبوع نسخة من عناوين البحوث المنشورة في المجلات الداخلة في نطاق الاختصاص . ويبلغ عدد الدوريات التي تشترك فيها المدينة ٣٥٠ دورية (٣٠) . وتحتوي القاعدة على مايزيد على ١٠٠,٠٠٠ سجل ويضاف اليها أسبوعياً نحو ٥٠٠ سجل ، ويمكن البحث تحت أسماء المؤلفين أو أي كلمة رئيسية في عنوان المقالة أو الدورية ( ٣١ ) .

و تتيح المدينة الاتصال المباشر بالقواعد السابقة من خلال برنامجها الاسترجاعي المعروف بـ «نظام الاسترجاع الوطني» .

National Retrieval System ( NRS ) .

ولعل جهود المدينة في عملية ربط المعلومات بالمستفيدين واتاحة كل ما من شأنه توفير وقتهم وجهدهم لم تتوقف عند إنجاز القواعد السابقة الذكر . ولذا تقوم إدارة قواعد المعلومات بالمدينة حالياً بإنشاء وتطوير قواعد معلومات أخرى تخدم أغراضاً مختلفة ، ومنها على سبيل المثال : قاعدة معلومات مشاريع الأبحاث ، قاعدة معلومات مراكز البحث العلمي ، قاعدة معلومات المؤسسات العلمية ، وقاعدة معلومات المكتبات ومراكز المعلومات ( ٣٢ ) .

## ثانياً : قواعد المعلومات الأجنبية

لم تتوقف الجهود المبذولة لمد العلماء والباحثين والاساتذة والطلبة في المملكة ودول الخليج العربي باحتياجاتهم المعلوماتية على ماتم تطويره من قواعد معلومات محلية ، وانما تستعين المدينة بالقواعد التي تم تطويرها في بلاد أجنبية وتحتوي على معلومات تخدم المستفيد السعودي أو الخليجي . وتشترك المدينة في أكثر من ٤٥٠ قاعدة معلومات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوربا ، ويتم الاتصال المباشر بتلك القواعد بفضل وسائل الاتصالات الحديثة والتي تمكن المستفيد حيثما كان من الحصول على المعلومات المخزونة في بنوك آلية بعيدة عن موقعه .

وفي الآونة الاخيرة حدثت ثورة فريدة في عالم التقنية بصفة عامة وفي عالم إنتاج قواعد المعلومات وتخزينها وإسترجاعها بصفة خاصة وذلك على إثر ظهور جيل جديد من قواعد المعلومات المليزرة CD - ROM Databases ولقد عمدت المدينة على التكيف مع هذا التحدي الجديد والإفادة من التقنية العصرية لما فيه صالح المستفيد وذلك بتوفير هذا النوع من قواعد المعلومات الحديثة واتاحة استخدامها للمستفيدين .

**قواعد المعلومات المليزرة**

لقد كان الحافز الأساسي وراء توفير مدينة الملك عبد العزيز لقواعد المعلومات على أقراص الليزر هو حرص المسؤولين بالمدينة على توفير تكاليف الاتصال بقواعد المعلومات العالمية في أوروبا وأمريكا والتي يزيد عددها كما سبق أن ذكرنا على ٤٥٠ قاعدة . وبذلك يتسنى تقديم خدمات المعلومات محلياً بدلاً من الاتصال الدولي عبر الأقمار الصناعية لاجراء البحوث الببليوجرافية في قواعد المعلومات الأجنبية .

ومما يجدر ذكره في هذا السياق أن إدارة خدمات المعلومات بالمدينة قد أصدرت دليلاً باللغة الانجليزية يعطي معلومات أساسية عن قواعد المعلومات المتوفرة بالمدينة على أقراص الليزر ذات الذاكرة المقروءة فقط

Directory of Databases Available in CD - ROM ( Compact Disk - Read only Memory )

وأسماء القواعد المدرجة في هذا الدليل هي :-

1 - ABI / INFORM
2 - AGRIBUSINESS, USA.
3 - AGRICOLA.
4 - AGRIS.
5 - AQUATIC SCIENCE & FISHERIES ABSTRACTS.
6 - BOOKS IN PRINT PLUS

7 - CAB ABSTRACTS
8 - CD - ROMS IN PRINT 1991
9 - CHEM BANK
10 - COMPTON'S MULTIMEDIA ENCYCLOPEDIA
11 - COMPENDEX PLUS
12 - COMPUTER SPECS
13 - CUR INDEX TO JLS.IN EDUCATION
14 - DISCOVERY
15 - DISSERTATION ABSTRACT
16 - DRUG INFORMATION SOURCE
17 - ERIC
18 - ELECTRONIC ENCYCLOPEDIA
19 - GEOREF
20 - HEALTH PLAN
21 - INIS
22 - INFORMATION WORLD REVIEW
23 - INTER-NATIONAL MONETARY FUND
24 - LISA
25 - MATERIAL SAFETY DATA ABS
26 - MATHSCI DISC
27 - MEDLINE
28 - MEDLINE CLINICAL COLNS
29 - MUL TILINGUAL DICTIONARY
30 - NTIS TECHNICAL REPORTS
31 - PETERSON'S
32 - THE PLANT DOCTOR
33 - PETERSON'S GRADLINE

34 - PSYCLIT

35 - SELECTED WATER RESOURCES ABSTRACTS

36 - SOCIOFILE

37 - SOFTWARE - CD.

38 - THOMAS REGISTER

39 - TOXLINE

40 - LRICH'S PLUS

41 - WHITAKER'S BOOK BANK

ويعطي الدليل لكل قاعدة مليزرة من القواعد السابقة نظام تشغيل القاعدة ، فترة التغطية ، عدد الاسطوانات المليزرة لكل قاعدة ، والمحتوى الموضوعي للقاعدة (٣٣) . وتعمل المدينة حالياً على زيادة عدد تلك القواعد وذلك لما لمسته من زيادة الاقبال عليها من قبل جمهور المستفيدين .

هذا ويزخر أدب المكتبات والمعلومات بالباحثين الذين أشادوا بالامتيازات التي تمنحهات تقنية الأقراص المليزرة لتخزين المعلومات واسترجاعها وللاتصال المباشر بقواعد المعلومات . فيعتقد الدوسري (٣٤) أن هذا النمط من التقدم التقني قد « فتح الباب أمام قناة ثانية للبحث المباشر في قواعد المعلومات بقدر متساو مع المنتجين والموزعين لقواعد المعلومات الذين بدؤا يقدمون خدمات خاصه لمستخدمي هذه الأشرطة (أشرطة الليزر) . فدايلوج مثلاً ينتج الكثير من قواعد المعلومات ذات الاستخدام العالى على أشرطة الليزر و ذلك لمواكبة اتجاهات البحث . ويعرف هذا البرنامج باسم - DIALOG ON DISC - » . كما يلخص تمراز ( ٣٥ ) مزايا قواعد المعلومات المليزرة فيما يلي :-

- سهولة الاستخدام المحلي من قبل المستفيدين .
- امكانية تغيير استراتيجية البحث المستخدمة عند الحاجة .
- توفير التكلفة ، إذ يقتصر إستخدام هذه القواعد مقابل دفع الاشتراك المقرر

فقط وبذلك يتم توفير قيمة الاتصالات الهاتفية اللازمة لعمل البحث.

● امكـانية تحديث القـواعد بـاستمرار ، وذلك بـاستبدال الأقـراص المتوفـرة بأقراص جديدة .

● اعطاء البـاحثين فرصة لقضـاء وقت أطول في عمليـة إجراء البحث ، حيث تتوفر القاعدة محليا ولاتوجد ضغوط من حيث فترة الاستخدام .

● امكـانيـــة اسخدام القواعد المليزرة بواسطة الحواسيب الشخصية وذلك عن طـــريـق المشغل CD - ROM DRIVE ، وبـذلك يمكن للبـــاحث إستخـدام القواعد في أي وقت ومن أي مكان دونما تجشم الحضور الشخصي للمدينة .

## الخلاصة والنتائج

لقد كان الهدف من إجراء هذه الدراسة هو استعراض الدور الذي قامت به مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في مجالي خدمات الاتصال المباشر وخدمات ايصال الوثائق للفترة مابين ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ ، وذلك من واقع الاحصائيات والوثائق التي استطاع الباحث الحصول عليها من إدارة خدمات المعلومات بالمدينة . وقد عالجت الدراسة سبعة متغيرات وهي :ـ

- كمية خدمات الاتصال المباشر .
- الموضوعات التي تتركز حولها خدمات الاتصال المباشر .
- الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال المباشر .
- كمية خدمات ايصال الوثائق .
- الموضوعات التي تتركز حولها خدمات ايصال الوثائق .
- الهيئات المستفيدة من خدمات ايصال الوثائق .
- الجهات التي يستعان بها في خدمات ايصال الوثائق .

وقد تم تضمين الدراسةُ العديد من الأشكال التي تصف كل متغير من هذه المتغيرات السبعة بالأرقام والنسب المئوية ، بالاضافة الى الجداول التي تبين التطور الزمني للمتغيرات وتعبر عنها بموضوعية . وكانت النتائج التي أنتهى اليها الباحث كما يلي :ـ

١ - بلغت كمية الأبحاث التي أجريت بواسطة الاتصال المباشر للفترة مابين ١٤٠١ - ١٤١٠ هـ ٣١,٤٣١ بحثاً . وقد تصاعدت كمية تلك الأبحاث خلال الفترة المذكورة بشكل تدريجي ، بحيث شهد كل عام زيادة في كمية الأبحاث عن العام الذي قبله . فبينما بلغ المجموع الكلي للأبحاث ٦١٧ بحثاً فقط في عام ١٤٠١ هـ ، ازداد هذا المجموع بحيث وصل ٥١٠٦ بحثاً في عام ١٤١٠ هـ .

٢ - أثبتت النتائج أن الموضوعات التي تدور حولها خدمات الاتصال المباشر

هي الـزراعة ، الاحيـاء ، الكيمياء ، التربيـة ، الهندسـة ، البيئة ، الحاسـوب والريـاضيات ، الفيـزياء ، الطب ، والعلـوم الاجتماعية ، هـذا بالاضـافة الى بعض الموضـوعـات الاخـرى . وقـد كـان للطب نصيب الأسـد من كميـة الأبحاث التي أجريت على الخط المباشر خـلال الفترة موضوع الدراسة ، حيث بلغت نسبة الأبحاث الطبية ٣٨,٧ ٪ ، وهذا على عكس موضوع البيئة والذي كان في ذيل القائمة حيث بلغت نسبة الأبحاث في هذا المجال ١,٩ ٪ فقط .

٣ - تشير النتـائج الى أن الهيئات المستفيـدة من خـدمـات الاتصال المبـاشر هي كليات البنات ، الكلية المتوسطة للعلوم والرياضيات ، جامعة الامام محمد بن سعـود الاسلاميـة ، جامعـة الملك عبـد العزيـز بجـده ، جامعـة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية ، جامعة الملك فهـد للبترول والمعادن بالظهران ، جامعة الملك سعـود ، جامعـة أم القرى بمكـة المكرمـة ، مدينـة الملك عبد العـزيز للعلـوم والتقنيـة ، الـوزارات ، والمستشفيـات . هـذا بـالاضـافـة الى بعض الهيئـات الاخـرى . وقــد أستحـوذت جـامعـة الملك سعــود على النصيب الأكبر من الأبحاث التي أجريت خلال العشر سنوات المدروسة حيث بلغت نسبتها ٢٧٪ من المجمـوع الكلي لـلأبحـاث ، بينما أستحوذت جـامعـة الملك فهـد للبترول والمعادن على أقل نصيب من تلك الأبحاث ( ٢,٦ ٪ ) .

٤ - بلغ مجمـوع الوثـائق التي تم ايصـالها للمستفيـدين خلال الفترة المدروسـة ١١١,٧٥٦ وثيقـة . وقـد تصـاعدت كميـة تلك الـوثـائق اثنـاء الفترة بشكل تـدريجي . فبينما تم ايصـال ٩ وثـائق فقط في عـام ١٤٠١ هــ ، زاد عـدد تلك الوثائق على ال ١٣,٠٠٠ وثيقة في عام ١٤١٠ هـ .

٥ - الموضوعات التي تركزت حولها خدمات ايصال الوثائق هي نفسها الموضوعات التي تركزت حـولها خدمات الاتصال على الخط المباشر والمذكورة سابقـا . وقد حصل تفـاوت في كمية الـوثائق التي تم ايصـالها ونسبتها المئـوية حسب كل موضوع من الموضوعـات . وتأتي العلوم الاجتماعية في مقدمة تلك الموضوعـات من حيث الكمية فقد بلغـت نسبتها ٢٠,٨ ٪ من مجموع الـوثائق التي تم ايصـالها ، بينما يأتي مجال الفيـزياء في مـؤخـرة تلك الموضوعـات حيث بلغت نسبتة ١,١ ٪ .

٦ – الهيئات المستفيدة من خدمات ايصال الـوثائق هي نفسها الهيئات المستفيدة من خـدمات الاتصـال على الخط المباشر والمذكـورة أنفاً . وقـد تفاوتت كميـة الـوثـائق التي تم ايصـالها للهيئـات المستفيدة وكـذلك نسبتهـا المئويـة . فبينما حصلت جـامعة الملك سعـود على أعلى نسبـة من تلك الوثـائق ( ٣١,٢ ٪ ) ، حصلت جامعـة الملك فهـد على أدنـى نسبة ( ٣, ٪ ) .

٧ ـ تعـددت الجهـات التي استعين بها في خدمات ايصال الوثائق خلال الفترة مـوضـوع الدراسـة مـابين جهـات محلية وأخـرى أجنبيـة . وقـد شملت تلك الجهات : مدينة الملك عبد العزيز ، جامعـة الملك سعود ، مركز تزويد الوثائق البريطـاني ، مـركز الـرسـائل الجامعيـة على الميكـروفيلم ، الخدمات الـوطنيـة للمعلومـات الفنية ، ومكتبـة الجمعيات الهنـدسية . هـذا بالاضـافة الى بعض الجهات الاخـرى . وتبين أن المدينة قد أعتمـدت بصورة أساسيـة على الجهات المحلية لايصال مانسبته ٥٣,٨ ٪ من الخدمات المطلوبة ، أما النسبة المتبقية من تلك الخدمات فقد تم توصيلها عن طريق الاستعانة ببعض الجهات الأجنبية .

## المقترحات والتوصيات

في ضوء النتائج السابقة والتي بينت الانجازات التي حققتها مدينة الملك عبد العزيز في قطاعين من قطاعات خدمات المعلومات خلال فترة زمنية محددة ، فان الباحث يوصي بما يلي :-

١ - ضرورة رسم سياسة مستقبلية لخدمات المعلومات بالمدينة تأخذ في الاعتبار إنجازات الماضي وتحديات المستقبل والاستعداد لتلبية الاحتياجات المعلوماتية المعقدة للعلماء والباحثين والأساتذة والطلبة .

٢ - ضرورة اعادة النظر في سياسة مجانية المعلومات وإعطاء الخدمات دون مقابل . فهل باستطاعة المدينة الاستمرار على هذه السياسة في السنوات القادمة والتي يتوقع لها أن تشهد تزايداً في الاقبال على خدمات المدينة مما قد يترتب عليه زيادة الطلب عن العرض ؟ وربما تكمن الإجابة على هذا السؤال في دراسة الايجابيات والسلبيات لمبدأ الحصول على خدمات المعلومات دون مقابل .

٣ - حيث أن نتائج الدراسة قد أظهرت أن هناك تفاوتا ملحوظاً بين المنتمين لمختلف الهيئات في مدى اقبالهم على خدمات المعلومات بالمدينة فان هذا يفرض اجراء دراسات ميدانية تهدف الى التعرف على ظاهرة البحث عن المعلومات وأستكشاف الدوافع التي تحفز الافراد لاختيار مصادر المعلومات . فنتائج مثل هذه الدراسات قد تفسر لنا لماذا يضع منسوبي جامعة الملك سعود على سبيل المثال مدينة الملك عبد العزيز على رأس قائمة مصادر المعلومات بينما يضعها منسوبي الجامعات الأخرى في ذيل القائمة .

٤ - وحيث أن النتائج أيضاً قد أظهرت تركز خدمات الافادة حول بعض الموضوعات مثل الطب والعلوم الاجتماعية ، فان الباحث يوصي بتطوير القواعد المعلوماتية المتعلقة بهذين المجالين لكي تستوعب الأعداد المتزايدة من الطلبات . وهناك بديل أخر يتمثل في محاولة التعاون والتنسيق مع مراكز المعلومات الاخرى المهتمة بهذين المجالين وذلك من أجل تقديم خدمات أفضل للمستفيدين .

٥ - بما أن الدراسة الحالية قد أقتصرت على نوعين من أنواع خدمات المعلومات التي تقوم بها عـادة مراكـز المعلومات الـوطنية فـان هناك حاجـة ماسـة لاجراء أبحـاث أخرى تعـالج أنـواعاً مختلفـة من الخدمـات مثل الترجمة، النشر ، التصـويـر ، التكشيف والاستخـلاص ، وتـدريب العـاملين في حقل الاختصاص.

٦ - نظراً لأن خدمات المعلومات تتاثر بعدة عوامل لها علاقة بواقع مدينة الملك عبد العـزيز ، فان الباحث يـوصي باجراء دراسات مختلفـة عن ذلك الواقع من حيث الميزانية ، العاملين ، الموقع ، الاثاث ، والتجهيزات ، ونحو ذلك مما قد يؤثـر سلباً أو ايجابـاً على إنتاج الخدمـات وبثها للمستفيـدين . ومن ثم مقـارنة الواقع بالمعايير المطبقة بمراكز المعلومات الوطنية في الدول المتقدمة .

٧ - حيـــث أن النتائج السابقة قد عكست مدى الدور الذي تنهض به مدينة الملك عبد العزيز في سبيل بث وتوصيل خدمات المعلومات لكافة المستفيدين ، فان هذا الدور لن يكتمل إلا بتعاون المستفيدين مع المدينة ودعمهم لها . ويأخذ هذا الدعم عدة جـوانب منها على سبيل المثال تزويد المستفيديـن للادارة العامة للمعلومات بالمدينة بنتائج أبحاثهم العلميـة . فالمستفيد جزء أساسي من النظام والـذي وجد أصـلاً ليصب في قالب المستفيـدين . فلكي نشجع المدينة لتـزَعُّم مركز القيادة والريادة لخدمات المعلـومات على مستوى المملكة ولكي نساعدها على تحسين وتطـويـر تلك الخدمـات فـلابد أن نـدعمهـا كمستفيـدين بكل مـا نستطيع وأن نقـدر ماتقوم بـه من تكـاليف باهظـة لربطنا بـالمعلومـة والتي على أساسها تنهض حياتنا وحياة الأجيال من بعدنا .

# المـراجـع


١ -مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . النشرة التعريفية لعام ١٤١٠هـ. ـ الرياض : شركة العبيكان للطباعة والنشر، ١٤١٠ هـ. -ص ص ٢-٥ .

٢ - السالم، سالم محمد . خـدمات المعلومات بمدينة الملك عبـد العزيز للعلوم والتقنية : دراسة ميـدانية من وجهة نظر المستفيدين .- الـرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٤١٢ هـ . - السلسلة الأولى (٦) .

٣ ـ تمراز، أحمد علي . « خـدمات المعلومات بمـدينة الملك عبد العزيـز للعلوم والتقنية : تقرير علمي » ، عالم الكتب . - مج ١١ ، ع ٣ (محرم ١٤١١ هـ) . - ص ص ٣٥٩ - ٣٦٦ .

٤ - قاسم، حشمت . خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها . - القاهرة : مكتبة غريب ، ١٤٠٤ هـ . - ص ٢٣٢ .

٦ - قاسم، حشمت . خدمات المعلومات . . . . ص ص ٢٤٩ - ٢٥٠ .

٧ - عبد الهادي، محمد فتحي . مقدمة في علم المعلومات . - القاهرة : مكتبة غريب ، ١٤٠٤ هـ . - ص ص ٤٧٣ - ١٦١ .

٨ - مدينـة الملك عبد العزيز للعلـوم والتقنية . الإدارة العامة للمعلـومات .- الرياض : مرامر للطباعة الالكترونية ، ١٤١١ هـ . - ص ٥ .

٩ - السالم، سالم محمد . خدمات المعلومات . . . . . ص ٢٤ .

١٠ - مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . النشرة التعريفية. . . . ص٦ .

11 - Soper,M. The Relationships Between Personal Collections and the selection of cited References. P.h.D. dissertation. Urbana Graduate School of Library Science , University of Illinois. 1972 .

١٢ - لانكستر ، ولفرد. نظم استرجاع المعلومات . ترجمة حشمت قاسم.- القاهرة : مكتبة غريب ، ١٤٠١ هـ. - ص ٤٣١ .

١٣ - السالم، سالم محمـد . « ظاهرة البحث عن المعلومـات : دراسة في مفهوم الظـاهـرة وتطـورهـا » ، عـالم الكتب . - مج ١٣ ، ع ٤ ، ربيع الآخـر ١٤١٢هـ. - ص ٥٢٦ .

١٤ - السعدون، حمد عقيل . الادارة العامـة للمعلومات في عشر سنوات . ( تقرير غير منشور ) . - الرياض ، ربيع الاول ١٤١١ هـ. - ص ١١ .

15 - Nelson, jerold. " Faculty Awareness and Attitudes Toward Academic Library Reference Services. A Measure of Communication ", college and Research Libraries . -September 1973.- PP. 268- 275 .

١٦ - لانكستر ، ولفرد . نظم استرجاع . . . . ص ص ٤٣٢ - ٤٣٣ .

١٧ - أثرتون ، بولين . مراكز المعلومات . . . . . ص ص ٢١ - ٢٢ .

١٨ - المرجع السابق . ص٧١ .

١٩ - المرجع السابق . ص ١٦٣ .

20 - Ashoor,M.s.J. " The University of petroleum and Minerals : A Model for an Academic Library ", College and Research Libraies .-1982- PP. 456 - 460 .

٢١ - الدوسري ، فهد مسفـر . أسس البحث المباشر في قواعـد المعلومات . - الريـاض : مكتبة الملك فهـد الوطنية ، ١٤١٢ هـ . - السلسة الأولي (٧) . - ص ٦٥ .

٢٢ - المرجع السابق . ص ٩ .

٢٣ - اتصالات شخصيـة مع الدكتور / ابراهيم الخراشي ، والاستـاذ / محمد العرفج . مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . رجب ١٤١٢ هـ .

٢٤ - مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . الادا رة العامة للمعلومات . ( تقرير طبعته ونشرته المدينة ) . صفر ١٤١٠ هـ . - ص ص ٢ - ٣ .

٢٥ - المرجع السابق . ص ٣ .

٢٦ - المرجع السابق . ص ص ٣-٤ .

٢٧ - المرجع السابق . ص ٤ .

٢٨ - حوار شخصي مع الاستاذ / حمد السعدون ، مدير ادارة خدمات المعلومات بالمدينة . رجب ١٤١٢ هـ .

٢٩ - مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . الادارة العامة . . . ص ص ٦-٧ .

٣٠ - اتصالات شخصية مع الاستاذ / محمد الطاسان ، مدير عام إدارة المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز . رجب ١٤١٢ هـ .

٣١ - مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . الادارة العامة . . . ص٧ .

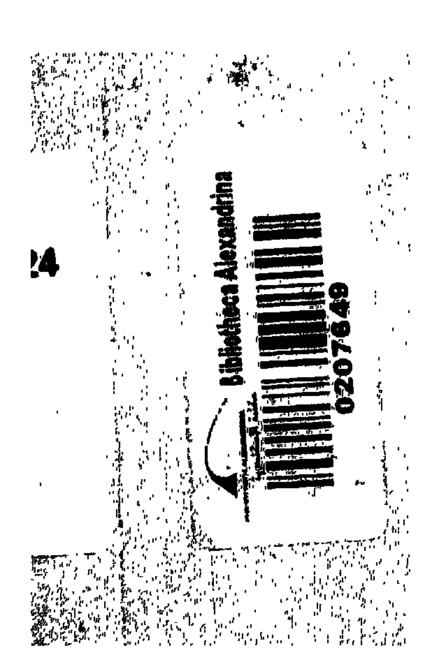
٣٢ - المرجع السابق . ص ٤ .

٣٣ - إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . دليل قواعد المعلومات المتوفرة على اقراص الليزر . - الرياض : المدينة ، محرم ١٤١١ هـ . - ص ٢ .

٣٤ - الدوسري ، فهد مسفر . أسس البحث . . . ص ص ٥٣ - ٥٤ .

٣٥ - تمراز ، أحمد على . خدمات المعلومات . . . . ص ٣٦٣ .






مطابع التقنية للأوفست ـ الرياض
هاتف ٤٨١١٩٨٨ ـ فاكس ٤٨١١٧٣٤ ـ ٠١